

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
|  <p><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b></p>  | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 1 de 73     |



# Superintendencia de Sociedades



## **ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL**

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
|  <p><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b></p> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 2 de 73     |

## 1. INFORMACION GENERAL.

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>1.1 OBJETIVO</b>      | Hacer un estudio de la población objetivo, su tipología del conflicto estableciendo una estrategia de divulgación, un sistema de evaluación y seguimiento, una proyección de los recursos físicos, financieros y un reglamento interno, con la finalidad de lograr por parte del Ministerio de Justicia y del Derecho la autorización de funcionamiento del Centro de Conciliación y Arbitraje.   |
| <b>1.2. RESPONSABLE</b>  | Oficina de Conciliación   |
| <b>1.3. ALCANCE</b>      | Generar pautas de funcionamiento para el Centro de Conciliación y Arbitraje   |
| <b>1.4. DEFINICIONES</b> | <p><b>ESTUDIO DE FACTIBILIDAD:</b> estudio que permite determinar la conveniencia y oportunidad para la creación de un centro de conciliación y/o arbitraje</p> <p><b>UBICACIÓN DEL CENTRO:</b> Conocimiento sobre las condiciones sociales, económicas, políticas, culturales, entre otras, de la población objetivo ubicada en el área de influencia del Centro.</p> <p><b>TIPOLOGIA DEL CONFLICTO:</b> Estudio sobre los tipos de controversias que se presentan en la población objeto.</p> <p><b>SISTEMA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO:</b> Proyecto de evaluación y seguimiento a los servicios que presta a la comunidad.</p> <p><b>PROGRAMA DE EDUCACIÓN CONTINAUDA:</b> Capacitación o actualización interna a los funcionarios del centro en temas relacionados con los servicios que el centro presta.</p> |

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 3 de 73     |

### **3. DESCRIPCION.**

#### **ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL “CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES”**

##### **1. Ubicación:**

El “Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades” funcionara en el territorio nacional de la República de Colombia, en las instalaciones de la Entidad ubicadas en Bogotá, prestando servicio al empresariado colombiano.

Sede Principal Bogotá, D.C., Avenida el Dorado No. 51 – 80



**SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES**

Código: CA-MT-001

**SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO**

Fecha: 29 de octubre de 2014

**PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE**

Versión: 001

**METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL**

Número de página 4 de 73



|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 5 de 73     |

## 1. Población objeto

Los servicios del Centro están dirigidos al empresariado objeto de inspección vigilancia y control por parte de la Superintendencia de Sociedades, con un universo para el año 2008 de 21.210 sociedades distribuidas así:

Inspeccionadas: 16.700  
 Vigiladas: 4.100  
 Controladas: 410

### 1.2.1. Ubicación de las empresas:

Tradicionalmente Bogotá y su área metropolitana ha concentrado más de la mitad de la actividad empresarial del país, debido entre otras razones al tamaño del mercado, la infraestructura de servicios públicos y a la localización estratégica que tiene dentro del país. De las 21.210 empresas que remitieron estados financieros a 31 de diciembre de 2007, el 53% están localizadas en la capital de la república, el 14% en Antioquia, el 10% en el departamento del Valle, el 5% en Atlántico y las demás en el resto del país.

| DEPARTAMENTO       | No. DE SOCIEDADES |
|--------------------|-------------------|
| AMAZONAS           | 5                 |
| ANTIOQUIA          | 2,993             |
| ARAUCA             | 9                 |
| ATLANTICO          | 1,033             |
| BOGOTA D.C.        | 11,152            |
| BOLIVAR            | 408               |
| BOYACA             | 90                |
| CALDAS             | 300               |
| CAQUETA            | 7                 |
| CASANARE           | 15                |
| CAUCA              | 138               |
| CESAR              | 57                |
| CHOCO              | 2                 |
| CORDOBA            | 86                |
| CUNDINAMARCA       | 647               |
| GUAVIARE           | 3                 |
| HUILA              | 141               |
| LA GUAJIRA         | 9                 |
| MAGDALENA          | 145               |
| META               | 122               |
| NARINO             | 98                |
| NORTE DE SANTANDER | 237               |
| PUTUMAYO           | 8                 |
| QUINDIO            | 83                |
| RISARALDA          | 334               |

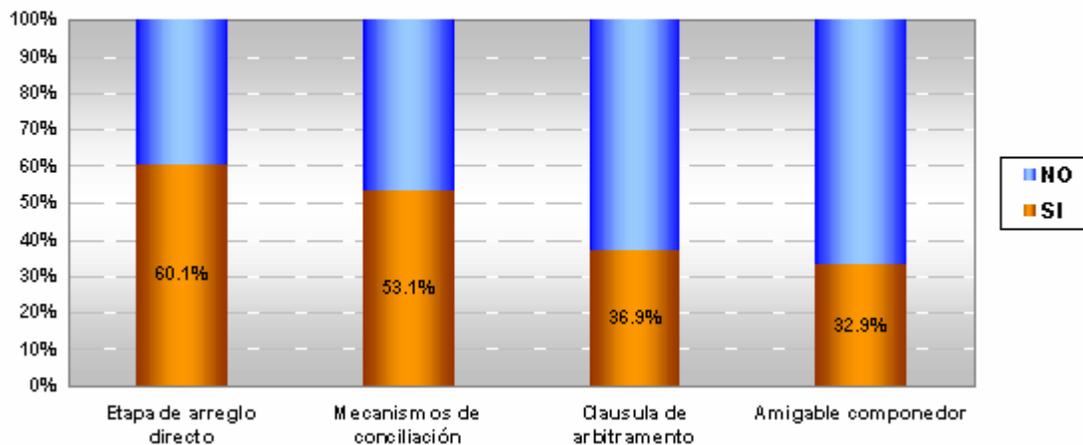
|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|   | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|   | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|   | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 6 de 73     |

|                          |               |
|--------------------------|---------------|
| SAN ANDRES Y PROVIDENCIA | 27            |
| SANTANDER                | 643           |
| SUCRE                    | 28            |
| TOLIMA                   | 221           |
| VALLE                    | 2,169         |
| <b>TOTAL</b>             | <b>21,210</b> |

### 1.2.2. Estudios que soportan la creación del Centro de Conciliación y Arbitraje

Con el propósito de conocer información de las sociedades objeto de atención del Centro, respecto de la composición, integración de sus Juntas Directivas, manejo de conflictos de interés, adopción de protocolos de familia, prácticas de buen gobierno, mecanismos de solución de conflictos utilizados para resolver sus conflictos societarios, la Superintendencia de Sociedades efectuó una encuesta de responsabilidad social empresarial y gobierno corporativo, a la que invitó a participar la totalidad de las sociedades objeto de atención del Centro de Conciliación y Arbitraje. (21.210 sociedades) de las cuales contestaron voluntariamente 7.214, con el siguiente resultado para el componente no económico relacionado con Mecanismos Alternos para la Solución de Conflictos:

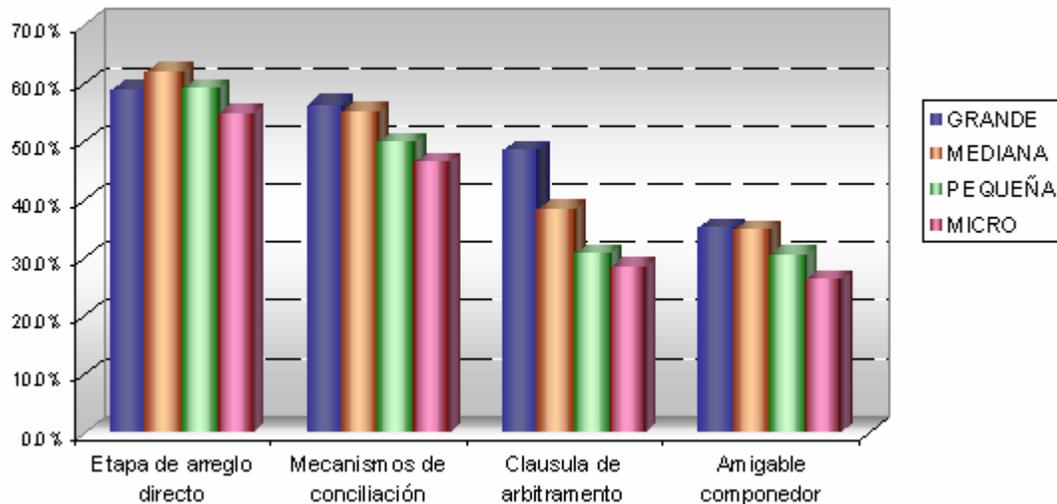
#### MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



La participación en el diligenciamiento de la encuesta, por tamaño de empresa tuvo el siguiente resultado:

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 7 de 73     |

### MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS POR TAMAÑO



Es decir, que de la población objeto de atención de la Superintendencia de Sociedades en materia de Arbitraje y de Conciliación un 53% tiene la conciliación como Mecanismo de Solución de sus Conflictos y un 36.9% de las sociedades ha incluido en sus estatutos la cláusula compromisoria para resolver a través de este mecanismo las eventuales disputas que se presenten con ocasión del desarrollo del objeto social.

En otros términos, la propuesta del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial es una respuesta a los resultados de la encuesta, así como a la experiencia adquirida por la Entidad, que le permite concluir que en ocasiones la crisis de las empresas proviene de los conflictos societarios, así, que el Centro es una respuesta de la Superintendencia con el propósito de contribuir al desarrollo económico, a través de la atención oportuna de los conflictos, anticipando la crisis empresarial a través de estos mecanismos.

Para mayor información, los resultados y análisis de la Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial y Gobierno Corporativo, son incluidos como anexo del presente estudio.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 8 de 73     |

1.2.3. CARACTERÍSTICAS SOCIO ECONÓMICAS DE LA POBLACIÓN OBJETO



Revista  
**Estados Financieros**

ISSN 2011 - 6144  
 Colombia / Año 2009 / Edición 2  
[www.supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co)

**22.000**  
 e m p r e s a s

Resultados **2008** y perspectivas  
 del sector real en Colombia

**INCLUYE CD ROM**


**Ministerio de Comercio,  
 Industria y Turismo**  
 República de Colombia  
 Libertad y Orden


**Superintendencia  
 de Sociedades**

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|   | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|   | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|   | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 9 de 73     |

Las características socio económicas de la población objeto, son tomadas de la información financiera suministrada por las sociedades a la Superintendencia, con esta información la Entidad conforma una base de datos actualizada con 21.748 empresas que enviaron información de estados financieros a 31 de diciembre de 2008, base de datos que constituye el insumo para el Sistema de Información y Riesgo Empresarial de la Superintendencia de Sociedades conocido como "SIREM" y que es consolidado en una publicación anual denominada "Revista ESTADOS FINANCIEROS", con dos ediciones a 2009.



**Superintendencia de Sociedades**

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo  
República de Colombia  
Libertad y Orden



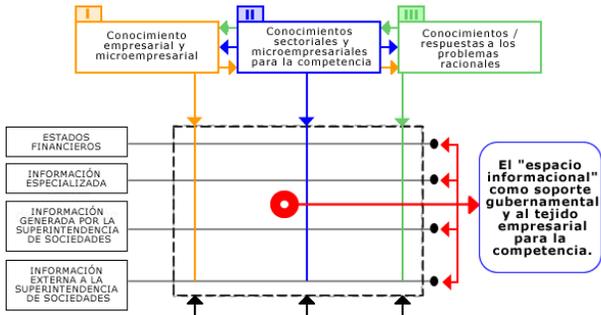
---

INICIO
QUE ES?
SECTOR
EMPRESA
GLOSARIO
ESTUDIOS
CONTACTENOS
ESTADOS FINANCIEROS

**SIREM**

Sistema de Información y conocimiento Financiero, contable, jurídico - económico y de riesgo de las empresas comerciales y de sectores económicos que compone el sector real o empresarial de la economía de Colombia, para la formulación de políticas en ambientes determinísticos y aleatorios.

**EL ESPACIO INFORMACIONAL DEL SIREM PARA LA FORMULACIÓN DE POLITICAS PÚBLICAS Y PRIVADAS**

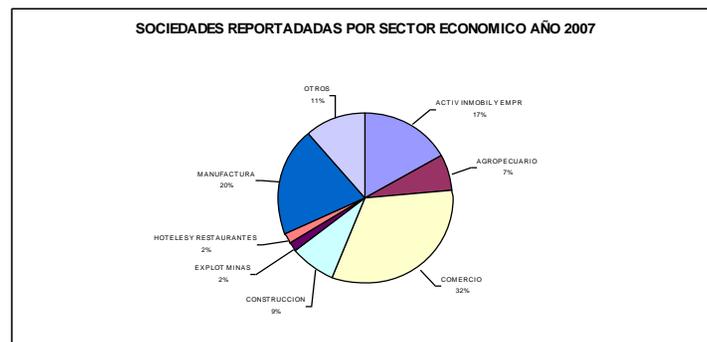


Productos y Servicios desde el SIREM

**Información desde la empresa:** Balance, Estado de Resultados, Flujo de Efectivo, Índices Financieros, PRONEVA (Pronósticos, Documentos Técnicos y Valoración) y Benchmark. **Información desde los sectores:** Balance, Estado de Resultados, Flujo de Efectivo, Índices Financieros, Índices de Gestión, Índices de Competitividad, Ranking, Informes Especializados y Análisis de Riesgo.

Esta información brinda información respecto de: indicadores económicos, tamaño, actividad, ubicación, desempeño, activos, endeudamiento, fuentes de empleo, comportamiento, etc, de las empresas del sector real.

A manera de ejemplo, las 21.210 empresas que a 31 de diciembre de 2007, reportaron estados financieros, desarrollan su objeto social en distintas actividades económicas, en especial en el comercio donde participan el 32%, seguido de la industria con el 20%, construcción 9%, agropecuario el 7% y el resto en otros sectores de la economía nacional.



|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|   | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|   | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|   | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 10 de 73    |

### 1.2.3.1. COMPORTAMIENTO ECONÓMICO

Respecto del comportamiento por sectores económicos en el año 2007, los analistas de la Superintendencia concluyeron:

#### 1.2.3.1.1. SECTOR AGROPECUARIO

Las sociedades de este sector que reportan información a esta entidad están conformadas en su gran mayoría por empresas con predominio exportador en actividades tales como cultivos de flores, banano, palma y café y por empresas dedicadas a la avicultura y a la ganadería.

#### 1.2.3.1.2. SECTOR DE EXPLOTACION DE MINAS Y CANTERAS

En este sector se agrupan principalmente todas las sociedades que participan en la exploración y explotación de petróleo, gas y carbón. Las empresas de este sector registraron los mejores resultados en el año 2007, entre otras razones por el elevado incremento en los precios de los combustibles como petróleo y carbón, debido al crecimiento en la demanda de energía, en especial en el resto del mundo.

#### 1.2.3.1.3. SECTOR DE INDUSTRIA MANUFACTURERA

Es uno de los sectores más importantes de la economía nacional por la participación que tiene en el PIB, por la generación de empleo, por los impuestos que aporta al estado y porque impulsa a otros sectores. Las actividades de este sector son muy variadas; algunas de las más destacadas son alimentos y bebidas, textiles y confecciones, papel, vehículos, editoriales, químicos, plásticos, calzado y artículos de cuero y metalmecánica, entre otros.

#### 1.2.3.1.4. SECTOR CONSTRUCCION

El sector de la construcción está conformado por dos grandes subsectores que son la construcción de vivienda y la construcción de obras civiles y de infraestructura. Es un sector impulsador de otros sectores como el hierro, cemento, ladrillo y electrodomésticos, entre otros; así mismo es un sector que genera gran cantidad de empleos.

Es el sector que registra el mayor nivel de endeudamiento, aunque con valores moderados, pero muy por encima del promedio nacional y registra indicadores de liquidez aceptables, superiores a los del total, excepto en el de rotación de activos.

#### 1.2.3.1.5 SECTOR COMERCIO

El sector comercio es el que tiene la mayor cantidad de empresas en el país, entre otras razones porque las barreras de entrada a este tipo de negocios son escasas. Es un gran generador de empleo y está agrupado en dos grandes subsectores que son el comercio al por menor y el comercio al por mayor. Dentro de cada uno de estos subsectores existen empresas que comercializan varios tipos de productos o también algunas especializadas.

El sector comercio también fue uno de los que más creció en el año 2007. Los márgenes de rentabilidad en este tipo de negocios, tradicionalmente han sido bajos y la búsqueda de utilidades se concentra en el volumen de

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 11 de 73    |

ventas. Esta es una de las razones por las cuales la rentabilidad de estas empresas fue menor a la del promedio nacional del sector real.

Tomado del documento Análisis económico y financiero, elaborado por María Teresa Camacho Ríos y José Danilo Castro Velasco

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
|  <p><b>Superintendencia de Sociedades</b></p> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 12 de 73    |

## 2. Tipos de conflicto

La legislación comercial prevé el uso de la Conciliación y del Arbitramento para la solución de los conflictos societarios, asignándole competencia a las Superintendencias para el ejercicio de estos mecanismos, veamos:

- a) El Artículo 229<sup>1</sup> de la Ley 222 de 1995, facultó a las Superintendencias para actuar como conciliadoras en los conflictos que surjan entre los socios o entre éstos y la sociedad con ocasión del desarrollo o ejecución del contrato social.
- b) El Artículo 74<sup>2</sup> de la Ley 550 de 1999, señaló la conciliación como mecanismo alterno para la solución de los conflictos que surjan entre los empresarios en crisis económica y sus acreedores, a la vez que hizo un llamado a las Superintendencias para la creación de Centros de Conciliación para la atención de estas causas.
- c) El Artículo 80<sup>3</sup> de la Ley 1116, ratificó la actuación como conciliadoras de las Superintendencias en los conflictos que surjan entre los empresarios y sus acreedores, generados por crisis económica que no le permitan atender el pago regular de sus obligaciones mercantiles de contenido patrimonial, para lo cual podrán crear Centros de Conciliación.

### <sup>1</sup> **ARTICULO 229. CONCILIACION.**

*En cualquier sociedad la entidad de inspección, vigilancia o control competente, podrá actuar como conciliadora en los conflictos que surjan entre los socios o entre éstos y la sociedad con ocasión del desarrollo o ejecución del contrato social. Para tal fin, el Superintendente mediante auto dispondrá la conciliación y señalará fecha y hora para llevar a cabo la audiencia de conciliación de lo cual se notificará personalmente a las partes, acto en el que deberá enterárseles del propósito de la audiencia.*

*A la audiencia de conciliación deberán concurrir las partes con o sin apoderado. Si la audiencia no se puede llevar a cabo por inasistencia de alguna de ellas o si realizada no se logra acuerdo, se podrá citar a una segunda audiencia para dentro de los diez días siguientes. Logrado algún acuerdo entre las partes, el acta que la contenga, que será firmada por todas ellas y donde debe especificarse con toda claridad las obligaciones a cargo de cada una, hace tránsito a cosa juzgada y presta mérito ejecutivo. Si no se logra acuerdo alguno, igualmente debe dejarse constancia de ello en el acta mencionada.*

<sup>2</sup> **Artículo 74. Funciones de conciliación de las Superintendencias.** *Las Superintendencias de Valores, de Servicios Públicos Domiciliarios, de Transporte, Nacional de Salud, del Subsidio Familiar, de Vigilancia y Seguridad Privada, de Economía Solidaria y de Sociedades, tratándose de empresarios sujetos, respectivamente, a su vigilancia o control, con excepción de aquellos que supervisa la Superintendencia de Economía Solidaria que ejerzan actividad financiera y de ahorro y crédito, podrán actuar como conciliadoras en los conflictos que surjan entre dichos empresarios y sus acreedores, generados por problemas de crisis económica que no les permitan atender el pago regular de sus obligaciones mercantiles de contenido patrimonial. Para tal efecto deberán organizar y poner en funcionamiento centros de conciliación de conformidad con las leyes aplicables. Lo anterior sin perjuicio de la negociación de los acuerdos previstos en esta ley.*

<sup>3</sup> **ARTÍCULO 80. FUNCIONES DE CONCILIACIÓN DE LAS SUPERINTENDENCIAS.** *Las Superintendencias Financiera de Colombia, de Servicios Públicos Domiciliarios, de Transporte, Nacional de Salud, del Subsidio Familiar, de Vigilancia y Seguridad Privada, de Economía Solidaria y de Sociedades, tratándose de empresarios sujetos, respectivamente, a su inspección, vigilancia o control, con excepción de aquellos que supervisa la Superintendencia de Economía Solidaria que ejerzan actividad financiera y de ahorro y crédito, podrán actuar como conciliadoras en los conflictos que surjan entre dichos empresarios y sus acreedores, generados por problemas de crisis económica que no les permitan atender el pago regular de sus obligaciones mercantiles de contenido patrimonial, siempre y cuando no estén adelantando alguno de los trámites previstos en la presente ley. Para tal efecto podrán organizar y poner en funcionamiento centros de conciliación de conformidad con las leyes aplicables.*

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|   | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|   | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|   | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 13 de 73    |

- d) El numeral Once<sup>4</sup> del Artículo 110 del Código de Comercio indica que al momento de constituir una sociedad deberá determinarse en la escritura pública una cláusula compromisoria, en la que los asociados indiquen el mecanismo de solución de eventuales conflictos que surjan entre estos con motivo del contrato social. En desarrollo de esta norma las sociedades en su generalidad han adoptado en sus estatutos el Arbitramento como mecanismo alternativo para la solución de los conflictos societarios.
- e) El Artículo 40<sup>5</sup> de la Ley 1258 de 2008, “Sociedades por Acciones Simplificadas” determinó que las disputas que se susciten entre los accionistas, o entre estos con la sociedad o los administradores de la misma, con ocasión del desarrollo del contrato social, incluidas la impugnación de determinaciones de asamblea o junta directiva con fundamento en cualquiera de las causas legales, podrán someterse a decisión arbitral, si así se pacta en los estatutos.

En ese orden de ideas, el Centro de Conciliación y Arbitramento Empresarial de la Superintendencia de Sociedades atendería los conflictos que ocurran entre los empresarios, objeto de inspección vigilancia y control de la Superintendencia de Sociedades, y sus acreedores, con excepción de las acreencias laborales, los cuales surgen entre otros por las siguientes causas:

- Discrepancias en el ejercicio del Derecho de retiro
- Diferencias por el trato equitativo de los socios
- Disputas por las decisiones de los órganos de administración
- Controversias por la aplicación de las normas contables
- Interpretaciones divergentes sobre el uso, desarrollo y alcance del Derecho de inspección
- Discusiones respecto de la preparación y aprobación de estados financieros
- Conflicto respecto de la rendición de cuentas por los administradores
- Diferencias de interpretación de los estatutos relacionadas con la citación a reuniones ordinarias, extraordinarias o universales de la Asamblea o Junta de Socios
- Disenso por el uso de las utilidades o dividendos, repartición, capitalización, ó no Pago.
- Controversias por el pago del capital social
- Conflictos por el agotamiento del derecho de preferencia.
- Afectación del Ánimo societario

#### <sup>4</sup> Cláusula Compromisoria

**Art. 110. Requisitos para la constitución de una sociedad.** La sociedad comercial se constituirá por escritura pública en la cual se expresará:

11. Si las diferencias que ocurran a los asociados entre sí o con la sociedad, con motivo del contrato social, han de someterse a decisión arbitral o de amigables compondores y, en caso afirmativo, la forma de hacer la designación de los árbitros o amigables compondores;

<sup>5</sup> **Artículo 40. Resolución de conflictos societarios.** Las diferencias que ocurran a los accionistas entre sí, o con la sociedad o sus administradores, en desarrollo del contrato social o del acto unilateral, incluida la impugnación de determinaciones de asamblea o junta directiva con fundamento en cualquiera de las causas legales, podrán someterse a decisión arbitral o de amigables compondores, si así se pacta en los estatutos.

Si no se pacta arbitramento o amigable composición, se entenderá que todos los conflictos antes mencionados serán resueltos por la Superintendencia de Sociedades, mediante el trámite del proceso verbal sumario.

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|   | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|   | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|   | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 14 de 73    |

- Discusiones y acuerdos relacionados con el perfeccionamiento de la cesión de cuotas, o de negociación de Acciones
- Enervar causales de disolución de la sociedad.

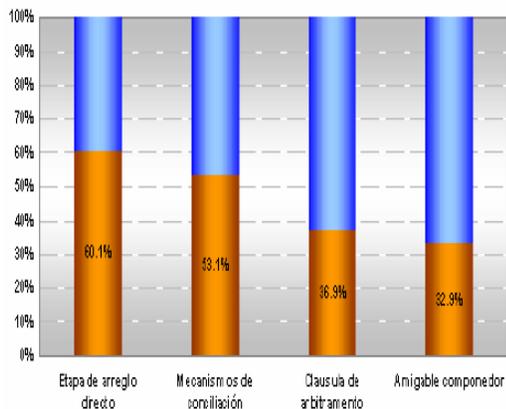
### 3. Estimación de la demanda del servicio

#### 3.1. Población Potencial:

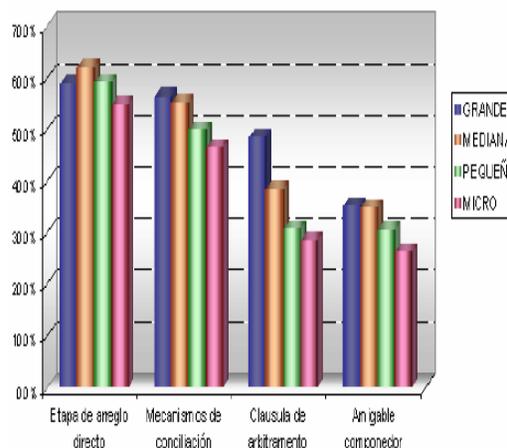
A 31 de diciembre de 2008, las sociedades supervisadas por la Superintendencia de Sociedades eran 21.000, distribuidas así: 16.700 inspeccionadas, 4.600 vigiladas y 410 controladas.

En la encuesta de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social, efectuada por la Entidad en el año 2008<sup>6</sup> sobre una muestra de 7.414 sociedades, un 53% escogieron la conciliación como Mecanismo Alterno para la solución de sus Conflictos y un 37% tiene prevista la Cláusula Compromisoria con el Arbitramento como Mecanismo para la Solución de sus conflictos societarios.

MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS POR TAMAÑO



Fuente Análisis de la Encuesta Nacional de Responsabilidad Social Empresarial y Gobierno Corporativo

Es decir, que los Mecanismos de Acceso a la Justicia del Arbitraje y de la Conciliación Empresarial, tienen una población potencial de 11.130 sociedades para la conciliación y de 7.770 para el Arbitramento.

#### 3.2. Estimación de atención del Centro:

Desde el año 1996 la Superintendencia de Sociedades presta el servicio de Conciliación Administrativa Extrajudicial, para los conflictos que se suscitan entre los socios de una compañía o entre estos con los administradores de la misma, y a partir de 1999 son atendidas en conciliación las controversias entre Empresarios en crisis económica con sus acreedores, con excepción de los conflictos laborales.

<sup>6</sup> Fuente Grupo de Estadística Superintendencia de Sociedades, programa Storm

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|   | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|   | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|   | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 15 de 73    |

En los años 2007 y 2008 la Oficina de Conciliación y Arbitramento de la Entidad atendió un promedio de 100 trámites de conciliación por año con un indicador de éxito del 50 por ciento.

Con base en los anteriores datos: Universo de sociedades que escogieron como mecanismo de solución la conciliación o el arbitramento y la estadística de servicio en Conciliación, la Superintendencia estima una demanda de servicio en el primer año de 216 conciliaciones y 24 arbitramentos, con una proyección de crecimiento de un 25% para los primeros cuatro años.

#### 4. Organización Administrativa del Centro

El Centro cuenta con una estructura administrativa, basada en el Decreto Ley 1080 de 1996<sup>7</sup>, que creó la Oficina de Conciliación y Arbitramento adscrita al Despacho del Señor Superintendente de Sociedades, tal como puede apreciarse en el Organigrama de la Entidad.

Además, por hacer parte del conjunto de Dependencias de la Superintendencia de Sociedades, cuenta con el apoyo logístico de las áreas que desarrollan los procesos de apoyo a los procesos misionales, tales como gestión contractual, gestión documental, gestión financiera y contable, gestión de infraestructura y logística y gestión del talento humano.

En ese orden de ideas, y teniendo en cuenta la atención de trámites de conciliación de los últimos años (100 casos año), así como la proyección de crecimiento de casos de conciliación (200 casos año) y de arbitraje (24 casos año), el Centro tendrá una planta básica inicial de:

<sup>7</sup> **DECRETO NUMERO 1080 DE 1996**

*Por el cual se reestructura la Superintendencia de Sociedades y se dictan normas sobre su administración y recursos*

#### **ARTICULO 2o. FUNCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES**

2. *Actuar como conciliadora en los conflictos que surjan entre los socios y entre éstos y la sociedad con ocasión del desarrollo o ejecución del contrato social; así como en los que se presenten entre la sociedad y sus acreedores, generados por problemas de crisis económica que no le permitan atender el pago regular de sus obligaciones mercantiles de contenido patrimonial;*

3. *Organizar un Centro de Arbitraje para la solución de conflictos que surjan entre los socios o entre éstos y la sociedad, con ocasión del desarrollo o cumplimiento del contrato social;*

**ARTICULO 3o. ESTRUCTURA INTERNA** La Superintendencia de Sociedades tendrá la siguiente estructura interna:

##### 1.3. Oficina de Conciliación y Arbitramento

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|   | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|   | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|   | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 16 de 73    |

Un Director,

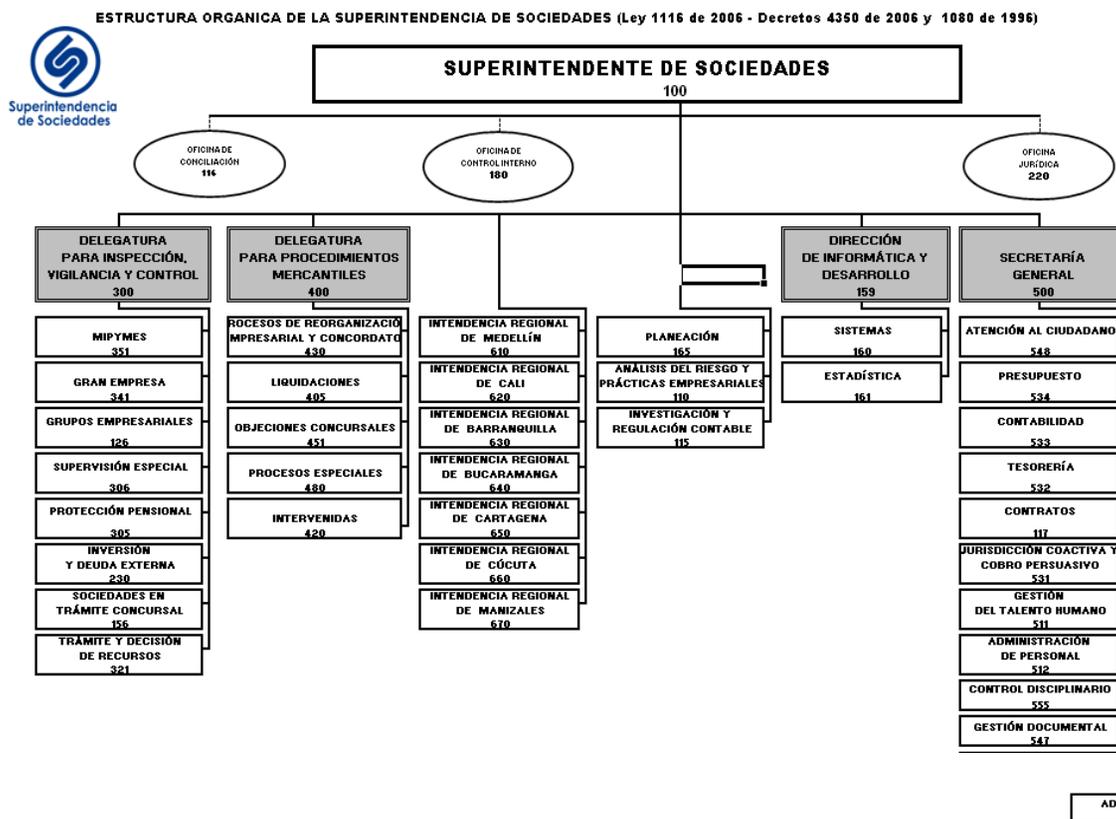
Un Secretario del Centro

Listado de Conciliadores

Listado de árbitros

Secretarios de tribunal;

Un auxiliar administrativo, con funciones de mensajería, archivo y funciones varias.



## 5. Estrategia de divulgación

Para dar a conocer la existencia y servicios del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades, la Entidad cuenta con instrumentos tales como:

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|   | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|   | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|   | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 17 de 73    |

- Bases de datos con información administrativa, jurídica, económica y contable de las 21.000 sociedades objeto de supervisión;
- Experiencia en la solución de conflictos y crisis empresariales, por vía administrativa y jurisdiccional;
- Dotación de un portal web [www.supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co)
- El apoyo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el alineamiento del plan de acción de creación del Centro con la Estrategia del Ministerio de “Fortalecimiento Empresarial”;
- Posicionamiento en el mercado empresarial de la revista Estados Financieros, que contiene los estados financieros de 22.000 empresas;
- La elaboración, implementación y análisis de la Encuesta de Responsabilidad Social Empresarial, con un componente de mecanismos alternos utilizados por las empresas para la solución de sus conflictos;
- Las áreas de soporte de informática; sistema general de información, y de comunicaciones de la Entidad;
- El contacto permanente con el empresariado colombiano, los medios de comunicación especializados en temas económicos y la cátedra, y
- La previsión de inauguración del Centro el 10 de octubre de 2009, con la celebración de los 70 años de vida institucional de la Superintendencia de Sociedades.



Estas fortalezas sumadas a las metas de productividad y crecimiento del Centro, permiten desarrollar una estrategia de divulgación y posicionamiento con indicadores de cumplimiento viables y ejecutables.

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|   | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|   | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|   | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 18 de 73    |

Las acciones a desarrollar en cumplimiento de la estrategia, están a cargo y bajo la responsabilidad del área de comunicaciones en cumplimiento del Proceso de Comunicaciones que tiene la Entidad, y como tal los medios ya están creados y en ejecución, las acciones a cumplir serían:

- ✓ Inclusión en el portal web de la Entidad de una página de conciliación y arbitramento que indique el trámite, costos, reglamento.
- ✓ Aviso en policromía de los Servicios del Centro, incluido en la Revista Estados Financieros, 2010, que cubre la población objeto del Centro.
- ✓ Campaña de difusión y divulgación de los servicios del Centro, en los principales medios económicos que cubren la actuación de la Entidad, con entrevistas y publicación de avisos alusivos.
- ✓ Veintidós mil cartas de promoción de los servicios del Centro dirigidas a la población objeto del Centro.
- ✓ Aviso en la página de Intranet de la Entidad, de los servicios del Centro.
- ✓ Promoción y divulgación a los funcionarios y clientes externos, a través de los diferentes, foros, conferencias, simposios que programa la Entidad, en Bogotá y otras ciudades.

La creación del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial y su inauguración el 10 de octubre del presente año, está incluido dentro del plan de acción de la celebración de los 70 años de vida institucional de la Entidad, y por tanto dado a conocer en los distintos eventos que se programen para este fin.

Al no existir un Centro de Arbitramento público, el Centro de la Superintendencia constituye un aporte valioso del Estado Colombiano para fortalecer el uso de los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos, facilitando así el acceso a la justicia y el cumplimiento de los cometidos estatales de convivencia pacífica, desarrollo económico y generación de empleo a través de la conservación de la empresa, mediante la solución de sus conflictos.

Finalmente, el campo de acción especializado de la Superintendencia y los porcentajes de mercado a los que pretende llegar con el Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial, no constituyen una competencia para las Cámaras de Comercio que prestan este servicio, por el contrario suple un vacío existente en el mercado que ha debilitado el uso del Arbitramento como Mecanismo de solución de los conflictos societarios, no obstante estar previsto en la Cláusula Compromisoria como la forma ideal de solución de esta clase de diferencias.

#### 4. Sistema de Evaluación y Seguimiento

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|   | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|   | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|   | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 19 de 73    |

El Centro de Conciliación y Arbitramento Empresarial de la Superintendencia de Sociedades, tendrá un sistema de evaluación de sus servicios así como de seguimiento al cumplimiento de los acuerdos logrados por su gestión.

Estos sistemas contarán con el diseño de indicadores de gestión para medir cuantitativa y cualitativamente la actividad del Centro, así como los acuerdos; con la participación de los usuarios, a través del diligenciamiento de encuestas de satisfacción e implementación del buzón de quejas, reclamos y sugerencias.

### **6.1. Indicadores de Gestión de la Conciliación y/o del arbitramento.**

#### **6.1.1. Indicador de éxito de la conciliación**

Permite conocer el porcentaje de casos exitosos adelantados durante un periodo de un año en el Centro de Conciliación, con una meta de éxito del 50 por ciento de los casos tramitados.

En cuyo evento tomamos dos variables, así:

- a) Número de Conciliación con Acuerdo, NCCA y
- b) Número de Conciliaciones tramitadas. NCT

Indicador =  $\frac{NCE}{NCT}$  = Porcentaje de éxito de las conciliaciones tramitadas.

#### **6.1.2. Indicador de eficiencia de la conciliación**

A través del seguimiento de los acuerdos lleva a conocer el grado de cumplimiento de los mismos, buscando una meta del 95% de eficacia, y cuyo resultado permitirá tomar las acciones correctivas a través de un plan de mejoramiento.

Variables: Número de casos incumplidos NCI...  
Número de casos exitosos tramitados NCET

#### **6.1.3. Indicadores de demanda, oferta y uso de los servicios de Conciliación y Arbitraje**

Este primer indicador permite conocer el nivel de cumplimiento de las metas de oferta de los servicios del centro.

Variables: Número de Empresas que han escogido la Conciliación y/o arbitramento como Mecanismo de Solución de sus conflictos.  
Número de Sociedades a las cuales la Superintendencia pretende llevarles el servicio de Conciliación y/o arbitramento a través del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial

Primer resultado: Porcentaje de Oferta de servicios del Centro ante el Universo de Usuarios Potenciales.

El segundo indicador nos da el cumplimiento de la meta de uso del Centro de Conciliación y Arbitramento en un periodo de tiempo determinado.

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|   | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|   | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|   | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 20 de 73    |

Variables:                    Número de Sociedades a las cuales la Superintendencia pretende llevarles el servicio de Conciliación, en un periodo de tiempo de un año, a través del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial  
Número de sociedades que usaron el servicio de conciliación y/o arbitramento.

#### 6.1.4.            Indicador de casos fallidos para acciones preventivas

Con este indicador se busca alimentar la información del Centro y de la Entidad, para establecer cuales fueron las causas del fracaso de la conciliación. Del análisis de la estadística se busca generar acciones correctivas de mejoramiento del Centro para disminuir el porcentaje de conciliaciones fallidas y de ser posible establecer los riesgos de fracaso, y las consecuentes acciones para evitarlo, disminuirlo, compartirlo o enfrentarlo.

Variables:            Número de Casos Fallidos                    NCF  
Número de Casos Tramitados    NCT

Causas del Fracaso:    Según encuesta a los usuarios.

#### 6.2.            Sistema de Evaluación de satisfacción de los usuarios con los servicios del Centro de Conciliación y Arbitramento Empresarial de la Superintendencia de Sociedades.

Con este procedimiento se busca determinar el grado de conformidad de los usuarios respecto de los servicios recibidos, interactuando con el cliente para lograr una retroalimentación a través de sus sugerencias. La tabulación de las encuestas y el análisis de sus resultados proporcionan indicadores de calidad, de competencias, así como de causas del éxito o fracaso de los casos.

La implementación de las encuestas tendrá lugar en diferentes épocas del año, en forma aleatoria con casos exitosos y fallidos en igual proporción, con un cuestionario para absolver entre otras las siguientes preguntas:

En una escala de 0 a 5, donde 0 es absolutamente malo y 5 es muy bueno, califique los siguientes aspectos del servicio prestado por el “Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades”

| Aspectos del servicio                                  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|---|
| Atención hacia el usuario                              |   |   |   |   |   |   |
| Diligencia en los trámites                             |   |   |   |   |   |   |
| Asesoría adecuada en los trámites                      |   |   |   |   |   |   |
| Calidad de las instalaciones                           |   |   |   |   |   |   |
| Calidad del servicio prestado                          |   |   |   |   |   |   |
| Profesionalismo del conciliador y/o arbitro            |   |   |   |   |   |   |
| Efectividad del trámite conciliatorio y/o arbitramento |   |   |   |   |   |   |

Observaciones o críticas:

---



---



---

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|   | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|   | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|   | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 21 de 73    |

### 6.3. Seguimiento de cumplimiento

Con el propósito de determinar acciones correctivas o de mejoramiento en los casos fallidos, así como en el incumplimiento de los acuerdos exitosos, el “Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial, tendrá un procedimiento para facilitar el cumplimiento de los acuerdos celebrados a través de su intervención.

Las acciones de este procedimiento son en primera instancia preventivas, para lo cual se llevará a cabo un programa de formación y actualización permanente de los conciliadores y de valoración de los árbitros para la adecuada redacción de los acuerdos y de uso de las técnicas de conciliación, negociación y arbitramento.

#### 6.3.1. Seguimiento de cumplimiento de los acuerdos

Como acciones post acuerdo el Centro a través de los respectivos conciliadores y árbitros efectuará el seguimiento de los trámites finalizados con acuerdo, para determinar los incumplimientos de los acuerdos celebrados en el Centro.

En ese orden de ideas, todos los acuerdos tendrán seguimiento a través de comunicaciones enviadas por los conciliadores o árbitros, una vez detectado el incumplimiento, el Centro, a través de sus operadores facilitará la celebración de reuniones inter partes para auspiciar el acercamiento entre las mismas y procurar remover los obstáculos que impiden el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el acuerdo o laudo arbitral.

En el desarrollo de este procedimiento el Centro procurará establecer las causas del incumplimiento mediante la aplicación de una encuesta cuestionario que indagará por temas tales como:

Considera que el incumplimiento del Acuerdo o Laudo Arbitral ocurrió por:

- a. Mala redacción del acuerdo o laudo arbitral, las obligaciones no fueron precisadas en forma clara, expresa y exigible;
- b. Imposibilidad física del obligado, describa la causa;
- c. Hechos o situaciones imprevistas; descríbalos;
- d. Inadecuada comunicación entre las partes;
- e. Ausencia de previsión de eventuales conflictos futuros;

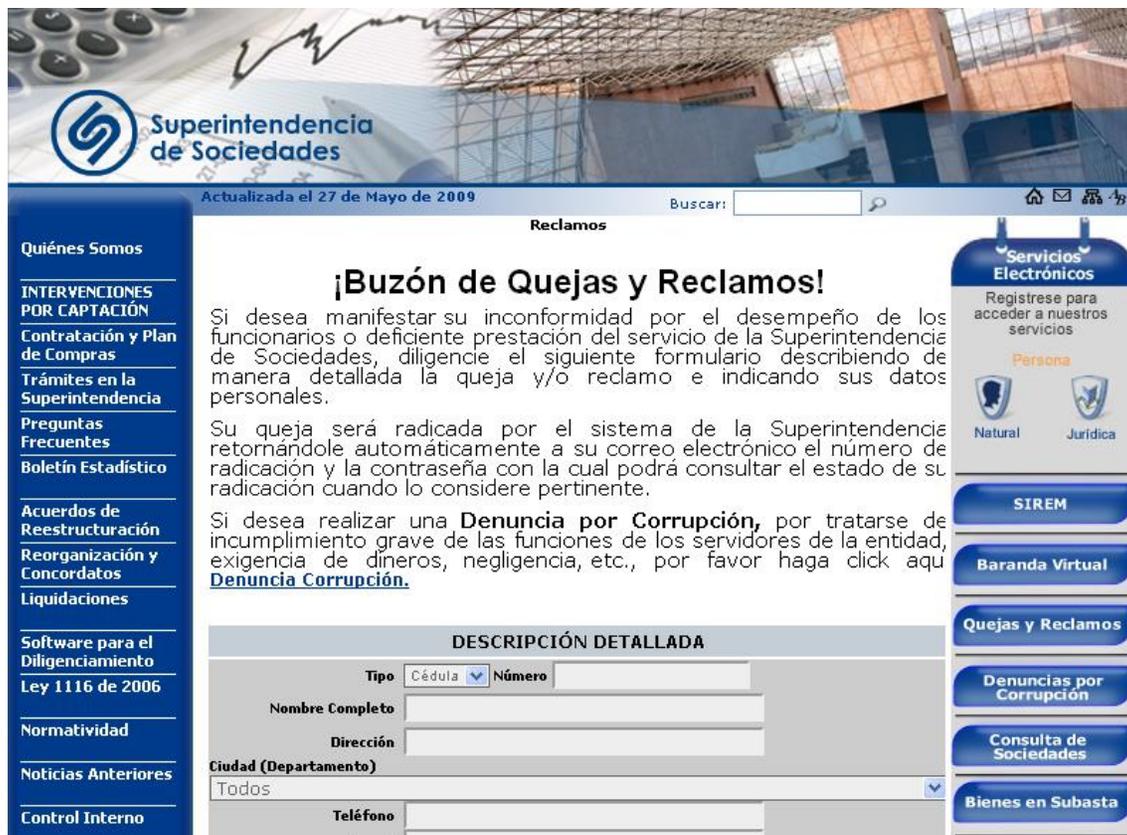
La evaluación y estudio de este mecanismo de seguimiento por parte del Director del Centro o del funcionario a quien le sea asignada esta función, permitirá adoptar las correspondientes acciones preventivas y de mejoramiento, tales como:

- ✓ Inclusión en el programa de formación y mejoramiento continuo, cursos de redacción y hermenéutica lingüística;
- ✓ Formación en negociación;
- ✓ Formación en técnicas de conciliación y práctica arbitral;

### 6.4. Sistema de quejas y reclamos

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|   | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|   | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|   | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 22 de 73    |

La implementación del sistema de quejas y reclamos del “Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades” contará con el apoyo del área de quejas y reclamos de la Superintendencia el cual esta asignado al Grupo de Control Disciplinario y cuenta con un aplicativo de informática con link en la página web [www.supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co) y línea gratuita nacional 018000 114319 para la atención de las quejas y reclamos:



La evaluación de las quejas contra los funcionarios y de los reclamos por la mala calidad o deficiencia de los procesos permitirá diseñar las acciones correctivas de mejoramiento en la atención así como de los procesos.

#### 6.4.1. Procedimiento para la atención de las faltas o quejas denunciadas

Una vez recibida la queja, el funcionario receptor la enviará al Director del Centro quien le dará el trámite previsto en la Resolución 100-733 del 19 de marzo de 2003, que prevé para su atención, los tiempos de respuesta dados para el Derecho de Petición, esto es, dentro de los diez (10) días siguientes será atendida la queja, en el evento de ser complejo el asunto, informará al quejoso y le dirá el tiempo en el que será atendida su petición, sin exceder los límites previstos en el Código Contencioso Administrativo.

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|   | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|   | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|   | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 23 de 73    |

Cuando la queja involucre terceros, no servidores públicos, el Director del Centro dará traslado de la misma a éste, para que en un lapso no mayor de cinco (5) días hábiles, rinda las explicaciones pertinentes.

Igual procedimiento adoptará cuando el involucrado corresponda a un servidor público, dando traslado cuando haya lugar, al Grupo de Control Disciplinario de la Entidad.

En todo caso, el procedimiento estará ceñido a lo previsto en la Resolución 100- 733 de 2003, que regula el trámite de peticiones, quejas y reclamos en la Superintendencia de Sociedades:

**R E S O L U C I Ó N No.100-000733  
(19 de marzo 2003)**

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en la Superintendencia de Sociedades y se deroga la Resolución No. 100-2006 de 1996

**EL SUPERINTENDENTE DE SOCIEDADES**

En uso de sus facultades conferidas por los artículos 32 del Código Contencioso Administrativo y 7º, 8º y 9º del Decreto 2232 de 1995, y

**CONSIDERANDO:**

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política consagran el derecho que tienen los particulares para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta solución de las mismas, así como a acceder a los documentos que reposan en las oficinas públicas, salvo los casos que establezca la Constitución y la Ley;

Que el artículo 32 del Código del Código Contencioso Administrativo establece que los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les correspondan resolver y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo;

Que el Decreto 2232 de 1995, "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos", establece que la dependencia que atiende las quejas, reclamos y sugerencias, deberá estar dirigida o coordinada por la Secretaría General u otra dependencia de alto nivel, y

Que se hace necesario reglamentar el trámite que se debe dar a las peticiones, consultas, quejas y reclamos que se presenten ante la Superintendencia de Sociedades.

Con mérito en lo anteriormente expuesto, este Despacho,

**R E S U E L V E**

**I. DEL DERECHO DE PETICIÓN**

**Artículo 1º.- PROCEDENCIA.** La Superintendencia de Sociedades, organismo técnico adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, como ente que ejerce la

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|   | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|   | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|   | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 24 de 73    |

inspección, vigilancia y control de las sociedades mercantiles, así como las facultades que le señala la ley en relación con otras personas jurídicas o naturales, atenderá:

1. En general, las peticiones respetuosas de toda persona, de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política, los artículos 5º y siguientes del Código Contencioso Administrativo y demás normas concordantes que versen sobre los asuntos que por su naturaleza legalmente le competan;
2. Las solicitudes de información que se presenten en relación con la acción de esta Superintendencia en los términos del artículo 17 y siguientes del Código Contencioso Administrativo;
3. Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria le correspondan;
4. Las consultas, verbales o escritas, recibidas por cualquier medio tecnológico relacionadas con las funciones a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales, y
5. Las quejas, reclamos o sugerencias que se presenten por el mal funcionamiento de los servicios de la Superintendencia de Sociedades.

**Artículo 2º.- MEDIOS DE PRESENTACIÓN.** Las solicitudes que se presenten ante la Superintendencia de Sociedades, en ejercicio del derecho de petición, podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio magnético legalmente idóneo que permita a la Administración su conocimiento. Parágrafo. En ningún caso se podrán inadmitir las solicitudes, peticiones o informes enviados por personas naturales o jurídicas que se hayan recibido dentro del territorio nacional, por cualquier medio de los descritos en este artículo, siempre que reúnan los requisitos exigidos por la ley.

## II. TRÁMITE DE LAS PETICIONES VERBALES

**Artículo 3º.- PETICIONES VERBALES.** Las peticiones verbales se formularán directamente en la dependencia competente para resolverlas, de acuerdo con la naturaleza del asunto, y la decisión será igualmente verbal. No obstante, si el funcionario encargado de atender la petición lo juzga pertinente, dada la naturaleza del asunto, podrá exigir su presentación por escrito, evento en el cual la respuesta se realizará por el mismo medio.

**Artículo 4º.- REGISTRO DE PETICIONES VERBALES.** Cada dependencia diligenciará un formato, que para el efecto diseñará la entidad, en el cual se anotarán los requisitos señalados en el artículo 7º de la presente resolución, con el propósito de llevar un registro de las peticiones verbales en donde se indicará la forma en que fue resuelta. En todo caso, el formato deberá ser suscrito por el peticionario.

Cuando no sea posible resolver o contestar la petición verbal de manera inmediata, así se le explicará al peticionario, señalándole la causa de tal circunstancia e indicándole la fecha en que se contestará su petición, respetando para el efecto los términos establecidos en el artículo 9º de esta resolución, de lo cual se dejará constancia en el correspondiente formulario.

Parágrafo Primero. Cuando la petición corresponda a una consulta formulada telefónicamente, el funcionario exigirá al peticionario que informe los datos relativos a los requisitos establecidos en el artículo 7º de esta resolución.

Parágrafo Segundo. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario expedirá en forma sucinta la constancia de su presentación.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
|  <p><b>Superintendencia de Sociedades</b></p> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 25 de 73    |

**Artículo 5º.- ATENCIÓN DE PETICIONES VERBALES.** Las peticiones verbales se atenderán en las diferentes dependencias de la entidad, todos los días hábiles en el horario laboral comprendido entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., sin perjuicio de que, en circunstancias especiales y cuando se estime conveniente, se modifiquen los horarios de atención al público.

Parágrafo Primero. La atención de peticiones verbales comprende las etapas de recepción, el trámite y la respuesta de las mismas.

Parágrafo Segundo. Cada Jefe de Oficina, Intendente Regional o Coordinador de Grupo, adoptará las medidas necesarias para la atención permanente de las peticiones verbales.

Parágrafo Tercero. En el Despacho del Superintendente de Sociedades, de los Superintendentes Delegados, del Secretario General, de los Asesores y del Director de Informática y Desarrollo se atenderá con cita previa, dentro de las horas laborales.

En todo caso, estos funcionarios podrán atender en cualquier momento las peticiones verbales que ante sus Despachos se presenten, obviando el requisito de la cita previa, cuando así lo estimen conveniente para la adecuada prestación del servicio.

### III. TRÁMITE DE LAS PETICIONES ESCRITAS

**Artículo 6º.- PETICIONES ESCRITAS.** Las peticiones escritas recibidas por correo aéreo, correo terrestre, oficio radicado en ventanilla y fax, serán recibidas por el Grupo de Correspondencia o por el que haga sus veces, en donde se radicarán y enviarán a la dependencia respectiva para el trámite pertinente.

**Artículo 7º.- REQUISITOS DE LAS PETICIONES ESCRITAS.** Los requisitos mínimos para la presentación de las peticiones escritas, son los siguientes:

1. Designación de la autoridad a la cual se dirige;
2. Nombres, apellidos e identificación completa del peticionario o de su representante o apoderado, si fuere el caso;
3. Dirección para hacer las notificaciones y número telefónico;
4. Objeto claro y determinado de la petición;
5. Las razones en que se fundamenta;
6. La relación de los documentos que se acompañan;
7. Las pruebas que pretenda hacer valer, y
8. La firma del peticionario, su representante o apoderado, según el caso.

Parágrafo Primero. El escrito que contenga la petición deberá ser radicado en el Grupo de Correspondencia o en el que haga sus veces. Con base en los datos suministrados en la radicación, el peticionario podrá solicitar información sobre el estado en que se encuentra su solicitud. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2º del Decreto Ley 2150 de 1995, las peticiones escritas se presentarán en el Grupo de Correspondencia o en el que haga sus veces, en el horario comprendido entre las 7:30 a.m. y las 5:30 p.m., jornada continua.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 26 de 73    |

Parágrafo Segundo. Las peticiones remitidas vía correo electrónico a la cuenta [webmaster@supersociedades.gov.co](mailto:webmaster@supersociedades.gov.co) serán recibidas por el Grupo de Correspondencia o por el que haga sus veces, que las radicará y enviará al grupo competente por el mismo medio electrónico. Las que lleguen a las cuentas personales o a las cuentas asignadas a los grupos de trabajo, serán enviadas para su radicación, por el mismo medio, al Grupo de Correspondencia o al que haga sus veces.

Parágrafo Tercero. Cuando se actúe a través de mandatario, éste deberá ser abogado en ejercicio y acompañar el respectivo poder en los términos de los artículos 65 del Código de Procedimiento Civil y 35 del Decreto Ley 196 de 1971.

**Artículo 8º.- VERIFICACIÓN DE REQUISITOS.** Recibida la petición, el funcionario competente para resolver verificará el cumplimiento de los requisitos de las peticiones escritas o los que sean necesarios para decidir de fondo. Si observare el incumplimiento de alguno de ellos, así lo indicará al interesado mediante oficio dirigido a la registrada en el escrito y copia de dicho requerimiento se incorporará al trámite respectivo. Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose, en consecuencia, a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva petición en el mismo sentido.

Parágrafo Primero. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de la entidad, así como tampoco requisitos que no estén previstos taxativamente en la ley o que no hayan sido autorizados expresamente por ésta.

Parágrafo Segundo. Los funcionarios competentes para resolver las solicitudes no podrán exigir ningún tipo de comprobante o documento que acredite el cumplimiento de una actuación administrativa agotada, cuando una en curso suponga que la anterior fue regularmente concluida.

**Artículo 9º.- TÉRMINOS PARA RESOLVER.** Teniendo en cuenta la clase de peticiones, éstas deberán ser resueltas dentro de los siguientes plazos, los cuales se entenderán hábiles y se contarán a partir del día siguiente a la fecha de su radicación:

1. Peticiones en interés general o particular: quince (15) días;
2. De información y expedición de copias y fotocopias de documentos que reposan en la entidad, cuando no sean reservados conforme a la Constitución y a la Ley: diez (10) días;
3. Consultas: treinta (30) días;
4. Certificaciones: diez (10) días;
5. Las formuladas por entidades públicas: diez (10) días, y
6. Las que tengan previsto un procedimiento especial en la ley, reglamento o disposiciones internas, se regirán por los términos allí señalados.

Parágrafo Primero. Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados en lo numerales anteriores, se le enviará oportunamente comunicación en tal sentido, señalando la causa y la fecha en que se contestará su petición.

Parágrafo Segundo. Las consultas a las que se refiere este artículo no comprometerán la responsabilidad de la Superintendencia de Sociedades ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, según lo dispone el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|   | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|   | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|   | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 27 de 73    |

**ARTÍCULO 10º.- SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS.** Los términos señalados anteriormente se suspenderán en los siguientes casos:

1. Mientras se decide el incidente de recusación de que trata el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo, y
2. Mientras se cumple el término decretado para la práctica de pruebas, si hubiere lugar a ello, conforme al artículo siguiente.

**ARTÍCULO 11º.- PRÁCTICA DE PRUEBAS.** En el curso de la actuación administrativa originada en una petición, se podrá pedir y decretar pruebas o solicitar informaciones necesarias para resolver de fondo, de lo cual se comunicará al peticionario.

**ARTÍCULO 12º.- RECHAZO DE PETICIONES.** Habrá lugar a rechazar la petición en los siguientes casos:

1. Cuando la petición sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, entre otros, y
2. Cuando ésta sea presentada en forma recurrente por un mismo particular en relación con asuntos o materias respecto de las cuales se haya pronunciado la Superintendencia de Sociedades y versen sobre hechos o supuestos iguales, similares o relacionados, a menos que se conozcan circunstancias nuevas.

Parágrafo. El rechazo de cualquier petición deberá realizarse mediante auto motivado, en el cual se indicará expresamente la razón por la cual no se atendió, procediéndose a notificar al interesado y dándose traslado a la Procuraduría General de la Nación, con copia de los antecedentes pertinentes.

**ARTÍCULO 13º.- TRASLADO INTERNO DE COMPETENCIAS.** Si el asunto corresponde a otra dependencia de la Superintendencia, se enviará inmediatamente al competente, para quien no se ampliarán los términos señalados en esta resolución. En ningún caso el funcionario que carece de competencia podrá pronunciarse de fondo respecto de la petición de la cual se predica dicha incompetencia.

Parágrafo. Es responsabilidad del Superintendente de Sociedades, de los Superintendentes Delegados, del Secretario General, del Director de Informática y Desarrollo, de los Jefes de Oficina, de los Intendentes Regionales y de los Coordinadores de Grupo, según el caso, definir la competencia para conocer del asunto de que se trate el mismo día de la llegada y dar traslado de la petición a la dependencia competente.

**ARTÍCULO 14º.- DESISTIMIENTO.** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, no obstante lo cual la Superintendencia podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el correcto desarrollo de sus funciones; en tal caso, se expedirá resolución motivada donde se exprese tal circunstancia.

**ARTÍCULO 15.- CITACIÓN DE TERCEROS.** Cuando de la misma petición o de los registros que lleve la Superintendencia de Sociedades resulten terceros determinados que no hayan intervenido y que puedan estar directamente interesados o resultar afectados con la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte o puedan hacer valer sus derechos, para lo cual se les dará a conocer el nombre del peticionario y el objeto de la petición.

La citación se realizará de manera inmediata una vez que se tenga conocimiento de su existencia, por correo certificado, si no hay otro medio más eficaz, a la dirección que repose en los archivos de la entidad o a la que figure en el directorio telefónico. La constancia del envío se agregará al expediente.

Si el tercero que ha sido citado no comparece o existen terceros no determinados, la Superintendencia de Sociedades ordenará publicar el texto o extracto de la petición, por una sola vez, en un periódico de amplia circulación nacional o local, según el caso.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 28 de 73    |

Parágrafo. El valor de las citaciones y publicaciones, de que trata el presente artículo, deberá ser cubierto por el peticionario dentro de los cinco (5) días siguientes a la orden de realizarlas; si no lo hiciere, se entenderá que desiste de la petición.

**ARTÍCULO 16º.- NOTIFICACIONES Y RECURSOS.** Si, como consecuencia del trámite, se expiden actos administrativos, se deberán efectuar las notificaciones pertinentes teniendo en cuenta si la actuación se inició con una petición de interés general o particular. Así mismo, en el texto de toda notificación y/o acto administrativo se indicarán los recursos que legalmente procedan contra la decisión que se trate, los plazos para hacerlo y la autoridad ante quien proceden.

#### IV. DE LA INFORMACIÓN Y CERTIFICACIONES

**ARTÍCULO 17º.- INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD.** Las normas relacionadas con el funcionamiento de la Superintendencia de Sociedades, las que le dan origen, así como las que definen sus funciones, naturaleza, estructura, organigrama y manuales de funciones y procedimientos, podrán ser consultados en la Biblioteca de la entidad dentro del horario laboral y en la página web cuando allí estuvieren disponibles.

**ARTÍCULO 18º.- INFORMACIÓN SOBRE ACTOS DE LA ENTIDAD.** Las solicitudes tendientes a consultar y a acceder a la información sobre los actos de la Superintendencia de Sociedades, así como aquellas dirigidas a obtener copia de los documentos que reposen en la misma, deberán remitirse por el Grupo de Correspondencia a la dependencia que tenga bajo su responsabilidad dicha información. Si la información tiene carácter reservado, el coordinador o jefe del grupo respectivo hará constar la negativa por escrito, así la petición se haya recibido de manera verbal.

**ARTÍCULO 19º.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER RESERVADO.** La Superintendencia de Sociedades podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, mediante acto debidamente motivado, cuando éstos tengan carácter reservado, conforme a la Constitución y a la Ley.

Para resolver sobre tales peticiones, la dependencia contará con un término máximo de diez (10) días hábiles. Si pasado este lapso no ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el documento deberá ser entregado dentro de los tres (3) días siguientes.

Si la decisión es negativa, deberá notificarse al interesado y a la Procuraduría General de la Nación informando los motivos que la propiciaron, con copia de los antecedentes pertinentes.

**ARTÍCULO 20º.- DOCUMENTOS RESERVADOS.** De los documentos que por mandato de la Constitución o la Ley tengan el carácter reservado y obren dentro de un expediente, se formará cuaderno separado.

Parágrafo. La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplidos éstos, el mismo adquiere el carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier persona y la Superintendencia tendrá la obligación de expedir a quien lo solicite, copias o fotocopias del mismo.

**ARTÍCULO 21º.- EXCEPCIONES A LA RESERVA DE INFORMACIÓN.** El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, no obstante lo cual deberán asegurar la reserva de dichos documentos y dejar constancia por escrito. Tampoco será oponible a la persona sobre la cual versen, en cuyo evento deberá acreditar dicha calidad.

**ARTÍCULO 22º.- INSISTENCIA DEL PETICIONARIO.** En el caso previsto en el artículo 19 y conforme a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985, si la persona interesada insistiere en su solicitud, corresponderá al Tribunal de lo Contencioso Administrativo que tenga jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se acepta o no la petición formulada o si se debe atender parcialmente.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 29 de 73    |

Ante la insistencia del peticionario para que se le permita consultar o se le expida la copia requerida, el funcionario respectivo, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, enviará la documentación correspondiente al Tribunal para que éste decida.

**ARTÍCULO 23º.- EXPEDICIÓN DE COPIAS.** La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas, cuyo valor será de cien pesos moneda corriente (\$100.00 M/cte.), el cual será reajustado de conformidad con el artículo 3º de la Ley 242 de 1995. Para tal efecto, se le indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso, que la administración accede a la petición y, que para la entrega de las copias requeridas, deberá cancelar previamente el valor que ellas ocasionen en la Tesorería de la entidad o en el establecimiento bancario que se le indique y presentar el recibo correspondiente.

Cumplida la anterior exigencia, la dependencia respectiva tendrá tres (3) días hábiles para expedirlas.

**ARTÍCULO 24º.- EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES.** Corresponderá al jefe de cada dependencia expedir las certificaciones, de conformidad con su competencia y en virtud de las funciones que le hayan sido asignadas. Las demás certificaciones deberán ser expedidas por el Secretario General.

#### **V. DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**ARTÍCULO 25º.- DEPENDENCIA RESPONSABLE.** El Grupo de Control Disciplinario o la dependencia que haga sus veces, será responsable de atender las quejas, reclamos y sugerencias que los Usuarios de la Superintendencia formulen por cualquier medio y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, conforme a lo dispuesto en la Ley 190 de 1995 y en el Decreto Reglamentario 2232 del mismo año.

**ARTÍCULO 26º.- PRINCIPIOS Y PROCEDIMIENTO.** Las quejas, reclamos y sugerencias se resolverán siguiendo los principios y procedimientos dispuestos en la presente resolución para el ejercicio del Derecho de Petición.

Parágrafo Primero. El Grupo de Control Disciplinario oficiará al quejoso informándole que se ha iniciado el estudio de la misma y que una vez analizada se procederá a dar respuesta.

Parágrafo Segundo. Si la queja o reclamo se refiere al mal funcionamiento de un servicio a cargo de la entidad, se dará traslado al funcionario responsable de la dependencia, quien deberá poner todos los medios a su alcance para adoptar los correctivos pertinentes y contestar al quejoso dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la misma. El Grupo de Control Disciplinario hará el seguimiento de rigor.

**ARTÍCULO 27º.- CORRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.** Si de la atención de la queja o reclamo resulta que los procedimientos no están ajustados a las necesidades del servicio, la Oficina Asesora de Control Interno y el Grupo de Planeación o el que haga sus veces deberán adoptar las medidas y correctivos a que haya lugar, previa solicitud que en tal sentido formule el Grupo de Control Disciplinario.

**ARTÍCULO 28º.- INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA.** Si de la evaluación que realice el Grupo de Control Disciplinario a la queja o reclamo formulado se deriva la existencia de una conducta que pueda ser constitutiva de falta disciplinaria, se ordenará la apertura del proceso pertinente. De esta actuación se comunicará al quejoso.

**ARTÍCULO 29º.- LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA.** Con el fin de atender las quejas, reclamos y sugerencias existirá en el Grupo de Control Disciplinario o la dependencia que haga sus veces, una línea gratuita que atenderá las 24 horas del día, de lo cual se llevará el registro respectivo. Al Usuario se le exigirán los datos señalados en el artículo 32 de la presente resolución, con el fin de dar respuesta a su requerimiento o inquietud, por teléfono o a la dirección que indique.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
|  <p><b>Superintendencia de Sociedades</b></p> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 30 de 73    |

**ARTÍCULO 30º.- BUZÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN INTERNET.** En la página web que la Superintendencia de Sociedades tiene en la red de Internet, existirá un buzón donde el Usuario podrá formular sus quejas, reclamos y sugerencias, debiendo aportar la información señalada en el artículo 32 de la presente resolución. La respuesta al quejoso se realizará por el mismo medio, dejándose constancia de ello.

**ARTÍCULO 31º.- QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS VERBALES.** Las quejas, reclamos y sugerencias verbales se presentarán personalmente en el Grupo de Control Disciplinario, donde se elaborará un formulario en el cual se indicará el motivo de la misma y los demás datos que permitan informarle al interesado sobre el trámite respectivo.

**ARTÍCULO 32º.- REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.** El Grupo de Control Disciplinario llevará un libro en el que, cuando se presente una queja, reclamo o sugerencia, se registrará la siguiente información:

1. Número y fecha de la radicación;
2. Nombre, dirección e identificación del interesado;
3. Dependencia o funcionario contra quien se dirige la queja, reclamo o sugerencia;
4. Servicio sobre el cual recae la queja, reclamo o sugerencia;
5. Documentos y pruebas que se anexan, y
6. Número y fecha del oficio de respuesta.

**ARTÍCULO 33º.- INTENDENCIAS REGIONALES.** En las Intendencias Regionales de la Superintendencia de Sociedades se designará un funcionario encargado de recibir las quejas, reclamos y sugerencias que allí se formulen. El Intendente Regional utilizará todos los medios a su alcance para adoptar los correctivos pertinentes bajo los principios y términos expresados en esta resolución. De la actuación se tomarán los datos de que trata el artículo anterior, los cuales serán enviados una vez finalice el trámite correspondiente al Grupo de Control Disciplinario para que sean incluidos dentro del registro respectivo.

## **VI. DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 34º.-TRÁMITES CUYA SOLICITUD DEBE PRESENTARSE POR ESCRITO.** Conforme a lo dispuesto en el artículo 5º, inciso tercero, del Código Contencioso Administrativo, deberán presentarse por escrito las solicitudes que versen sobre los asuntos que se relacionan a continuación:

1. Fusiones y escisiones;
2. Visitas e investigaciones administrativas;
3. Ocurrencia de los presupuestos que den lugar a la sanción de ineficacia en los casos señalados en el Libro Segundo del Código de Comercio, en relación con sociedades no sometidas a la vigilancia o control de otra Superintendencia;
4. Autorización de reformas estatutarias;
5. Disminución de capital cuando la operación implique un efectivo reembolso de aportes;

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|   | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|   | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|   | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 31 de 73    |

6. Reservas o cálculos actuariales en los casos a que haya lugar;
7. Matrices, subordinadas y grupo empresarial de conformidad con lo establecido en la Ley 222 de 1995;
8. Derecho de retiro, según lo establecido en la Ley 222 de 1995;
9. Derecho de inspección;
10. Exención de vigilancia;
11. Remoción de administradores y revisores fiscales;
12. Participación de titulares de acciones con dividendo preferencial y sin derecho a voto en la asamblea general de accionistas;
13. Delegados a las asambleas y juntas directivas no presénciales;
14. Autorización de emisión de bonos;
15. Colocación, suscripción y enajenación de acciones;
16. Autorización de constitución y funcionamiento de las sociedades administradoras de consorcios comerciales, así como la renovación de permisos;
17. Inscripción de promotores, peritos y liquidadores;
18. Admisión a Acuerdo de Reestructuración, así como a las actuaciones previas a la apertura del proceso concursal;
19. Liquidación privada de las sociedades;
20. Autorización de posesión de administradores, representantes legales y revisores fiscales de consorcios comerciales;
21. Reconocimiento de pensiones y de cuotas partes pensionales, y
22. Autorización de publicidad de sociedades administradoras de consorcios comerciales.

Parágrafo. Para todos los efectos se entenderá que la anterior relación se hace a título enunciativo.

**ARTÍCULO 35º.- APLICACIÓN.** En lo no previsto en esta resolución se dará aplicación a lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y las normas que lo adicionen, modifiquen, aclaren o reformen.

**ARTÍCULO 36º.- FUNCIONES JURISDICCIONALES.** Lo dispuesto en la presente resolución no se aplicará a las solicitudes que se formulen a la Superintendencia de Sociedades, cuando ésta ejerza funciones jurisdiccionales.

|   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
|  | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|   | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|   | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE</b>  | Versión: 001                 |
|   | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 32 de 73    |

**ARTÍCULO 37º.- SANCIONES DISCIPLINARIAS.** La inobservancia de cualquiera de las disposiciones contenidas en la presente resolución generará la correspondiente investigación disciplinaria para el funcionario implicado, según las previsiones de la Ley 734 de 2002 y las normas que la adicionen, modifiquen o aclaren.

**ARTÍCULO 38º.- MODIFICACIÓN AL REGLAMENTO.** Cualquier modificación a la presente resolución requerirá revisión y aprobación previa por parte de la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con lo ordenado en el decreto 770 de 1984.

**ARTÍCULO 39º.- VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, previa aprobación de la Procuraduría General de la Nación, y deroga la Resolución 100-2006 del 16 de Octubre de 1996.

**ARTÍCULO 40.-** El presente reglamento mantendrá su vigencia aunque se sustituyan las disposiciones en que se soporta, cuando quiera que dichas disposiciones no impliquen modificaciones o derogatorias a las previsiones aquí contenidas.

Sométase a la aprobación de la Procuraduría General de la Nación,

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en Bogotá, D.C., a los 19 de marzo de 2003

**EL SUPERINTENDENTE DE SOCIEDADES,**

**RODOLFO DANIES LACOUTURE**

**EL PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN**

## **6.5. Mapa de Riesgos**

La Superintendencia de Sociedades dentro del Sistema de Gestión de Calidad, implementación del Modelo Estandar de Control Interno y del Sistema de Seguridad de la Información, ha constituido el Sistema de Gestión Integral el cual tiene un capítulo de mapa de riesgos, del que harían parte los riesgos inherentes a las actividades del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Entidad.

El Mapa de Riesgos está definido y construido así:

**Intranet**  Superintendencia de Sociedades

Inicio | Directorio |  | Secciones

Búsqueda Avanzada

Jueves 28 de Mayo de 2009

**SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

- Mapa de Procesos
- Política y Objetivos
- Material de Consulta
- Informe Avances
- Mapa de Riesgos
- Proyecto SI

 Sugerencias

**MAPA DE RIESGOS**

**El Mapa de Riesgos** contiene a nivel estratégico los mayores riesgos a los cuales está expuesta la entidad, permitiendo conocer las políticas inmediatas de respuesta ante ellos tendientes a evitar, reducir, dispersar o transferir el riesgo, o asumir el riesgo residual, y la aplicación de acciones, así como los responsables, el cronograma y los indicadores.

**Descripción del Mapa de Riesgos:** Riesgo posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

**Impacto:** consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

**Probabilidad:** entendido como la posibilidad de ocurrencia del riesgo, ésta puede ser medida con criterios de frecuencia si se ha materializado (por ejemplo: No. de veces en un tiempo determinado), o de *Familiaridad* relacionada en cuenta la presencia de factores internos y externos que puedan propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.

**Evaluación del Riesgo:** Resultado obtenido en la matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos.

**Controles existentes:** especifica cuál es el control que la entidad tiene implementado para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.

**Valoración del Riesgo:** es el resultado de determinar la vulnerabilidad de la entidad al riesgo, luego de confrontar la evaluación del riesgo con los controles existentes. Opciones de Manejo: opciones de respuesta ante los riesgos tendientes a evitar, reducir, dispersar o transferir el riesgo, o asumir el riesgo residual.



Superintendencia  
de Sociedades

SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: CA-MT-001

SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 29 de  
octubre de 2014

PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO

Versión: 001

METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN  
Y ARBITRAJE EMPRESARIAL

Número de página 34 de 73

| ESTRATEGIA  | OBJETIVOS ESTRATEGICOS   | IDENTIFICACIÓN   |                       |  |                            |  |  | VALORACIÓN   |           |  | ACCIONES PREVENTIVAS – CORRECTIVAS                            |   |
|---|--|--|-----------------------|--|----------------------------|--|--|--------------|-----------|--|---|---|
|   |  | RIESGOS  | TIPO DE RIESGO        | DESCRIPCION  | CAUSAS                     | AREA DE IMPACTO  | CONSECUENCIAS POSIBLES   | PROBABILIDAD | IMPACTO   | ZONA DE RIESGO   | Preventivas   | Correctivas                                     |
| FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS ALTERNOS PARA LA SOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS EMPRESARIALES | 1. Conocer de oficio o a solicitud de parte la ocurrencia de conflictos empresariales, entre los sujetos de intervención por parte de la Superintendencia de Sociedades, promoviendo el uso de mecanismos alternos de solución de conflictos, conciliación y arbitramento; con el fin de resolver las diferencias para la normalización de la gestión empresarial. | No utilización de los servicios del Centro de Conciliación y Arbitramento. | E S T R A T E G I C O | La población objeto de los servicios del Centro no utiliza los Mecanismos Alternos ofertados por el Centro para la solución de conflictos Empresariales. | COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL | Desconocimiento de la comunidad empresarial de la existencia del Centro.<br><br>Desconfianza de la idoneidad de los servicios de Conciliación y Arbitramento del Centro.<br><br>Disminución de los Conflictos Empresariales.<br><br>Cambios de los empresarios en la escogencia de los mecanismos alternos para la solución de conflictos. | 1, PERDIDA DE CREDIBILIDAD Y REPUTACION DE LA ENTIDAD<br><br>2, AUMENTO DE TIEMPOS OPERATIVOS POR FALLAS EN COMUNICACION<br><br>3, INSATISFACCION DE USUARIOS POR COMUNICACION INOPORTUNA O INCOMPLETA   | MEDIO        | TOLERABLE | TOLERABLE  | Concertación de objetivos con la Alta Dirección               |   |
|   |  |  |                       |  |                            |  |  |              |           |  | Seguimiento a los Planes de Acción.                           |   |
|   |  |  |                       |  |                            |  |  |              |           | Informes al Ministerio del Interior y de Justicia, Dirección de Acceso a la Justicia.  |   |   |
|   |  |  |                       |  |                            |  |  |              |           | Informar por medios eficientes a la Comunidad Empresarial la existencia del Centro.  |   |   |
|   |  |  |                       |  |                            |  |  |              |           | Promover en la Entidad el uso de la Conciliación y el Arbitramento como mecanismo de solución de los conflictos empresariales.                     |   |   |
|   |  | Orientación errónea de las necesidades de capacitación                     | E S T R A T E G I C O | Los programas de capacitación diseñados e implementados no son efectivos ni funcionales al Centro de Conciliación y/o Arbitraje                          | PROCESOS                   | El plan de capacitación de la Entidad no fue diseñado adecuadamente.   | 1. DESGASTES OPERATIVOS O ADMINISTRATIVOS QUE DISMINUYEN LA EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS<br><br>2. DISMINUCION EN LA SATISFACCION DE PARTES INTERESADAS<br><br>3. DESGASTES ADMINISTRATIVOS Y DE PERSONAL O RIESGOS QUE ATENTEN CONTRA SU INTEGRIDAD | BAJO         | LEVE      | LEVE   | Participación activa en el plan de capacitación de la Entidad |   |
|   |  |  |                       |  |                            | Falta de participación de los directivos del Centro de conciliación en la elaboración del plan educativo   |  |              |           |  |   | Concertación de objetivos con la Alta Dirección |
|   |  |  |                       |  |                            |  |  |              |           | Rediseñar el plan de capacitación en el módulo de educación continuada para ajustarlo a las necesidades del Centro de Conciliación y Arbitramento. |   |   |

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 35 de 73    |

## 7. PROGRAMA DE EDUCACIÓN CONTINUADA

### 7.1. Áreas de Capacitación:

Área jurídica y técnica social. Objetivo: actualizar y fortalecer los conocimientos jurídicos en mecanismos alternativos de solución de conflictos, especialmente en conciliación y/o arbitraje.

Área administrativa y financiera: Objetivo actualizar y fortalecer los conocimientos y habilidades técnicas y operativas relativas a la administración de la oficina: diseño de sistemas de medición (indicadores, grados de satisfacción, etc.) e interpretación de sus resultados; técnicas de administración entre otras.

Área de divulgación y mercadeo. Objetivo: actualizar y fortalecer los conocimientos teóricos y prácticos sobre determinación de canales de difusión, estrategias de divulgación y mercadeo.

Sujetos de Capacitación:

Jefe y abogados de la Oficina o del Centro de Conciliación y Arbitramento.

Jefe y funcionarios del centro de Conciliación y Arbitramento. Área 1.3.

Plazos:

Dos (2) capacitaciones anuales, y las demás cuando sea necesario, por ejemplo, por cambio legislativo, por necesidades de los funcionarios del Centro, por crecimiento en la demanda de servicios.

Recursos:

El recurso humano en la parte administrativa, de apoyo logístico y de conocimiento en algún tema específico, sería suministrado por la Superintendencia de sociedades.

Si no es suficiente el recurso humano de la Superintendencia de Sociedades para implementar la capacitación en el área que se requiera, se contrataría los servicios de capacitación con Universidades o Centros de Educación Formal y No Formal, con cargo al presupuesto de la Entidad.

## 8. RECURSOS LOGÍSTICOS Y FÍSICOS

Los servicios del Centro serán prestados en su sede principal ubicada en la ciudad de Bogotá, D.C., avenida el Dorado No. 51-80 disponiendo para la prestación del servicio de un apoyo

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 36 de 73    |

general representado en instalaciones adecuadas con parqueaderos, vigilancia, dependencias de recepción de correspondencia, equipos y programas de informática para la gestión documental, auditorio, servicio de conmutador telefónico 2201000, portal web [www.supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co), áreas de apoyo administrativo de aseo y cafetería.



Edificio Superintendencia de Sociedades Sede Principal Bogotá

Específicamente, cuenta en la estructura administrativa con una Oficina de Conciliación y Arbitramento creada mediante el Decreto Ley 1080 de 1996<sup>8</sup>, dotada con sus respectivas

<sup>8</sup> **DECRETO NUMERO 1080 DE 1996**

*Por el cual se reestructura la Superintendencia de Sociedades y se dictan normas sobre su administración y recursos*

**ARTICULO 2o. FUNCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES**

2. Actuar como conciliadora en los conflictos que surjan entre los socios y entre éstos y la sociedad con ocasión del desarrollo o ejecución del contrato social; así como en los que se presenten entre la sociedad y sus acreedores, generados por problemas de crisis económica que no le permitan atender el pago regular de sus obligaciones mercantiles de contenido patrimonial;

3. Organizar un Centro de Arbitraje para la solución de conflictos que surjan entre los socios o entre éstos y la sociedad, con ocasión del desarrollo o cumplimiento del contrato social;

**ARTICULO 3o. ESTRUCTURA INTERNA** La Superintendencia de Sociedades tendrá la siguiente estructura interna:

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 37 de 73    |

oficinas y con tres salas de conciliación, adecuadas para la función correspondiente, con personal de planta de un Jefe de Oficina, dos conciliadores, una Secretaría del Centro, un técnico administrativo, quienes disponen de servicio de telefonía, conmutador, línea 2201000 extensión 1190 – 1193, Internet, equipos y programas de informática, dotación de elementos de oficina, papelería etc.



Sala de Conciliación, Superintendencia de Sociedades

### 8.1. Recursos físicos:

Los anteriores recursos comprenden inicialmente instalaciones de 182 metros cuadrados para oficina, distribuidas así: una Oficina para el Director del Centro (Jefe de Oficina de Conciliación y Arbitramento), de 16 metros cuadrados, una Oficina para un abogado conciliador, de 16 metros cuadrados, una oficina para el técnico administrativo de 12 metros cuadrados, una Sala de Conciliación de 32 metros cuadrados, una sala de conciliación de treinta metros cuadrados, una sala de arbitraje de 48 metros cuadrados, una sala de recibo de 20 metros cuadrados.

---

#### 1.3. Oficina de Conciliación y Arbitramento

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 38 de 73    |

Además, cuenta con un área de atención de radicaciones que presta servicio a toda la Entidad, y de un grupo de gestión documental para el servicio de mensajería, archivo, zona de parqueo, baños, zonas verdes, auditorio, y otras salas en los despachos del Superintendente de Sociedades, Superintendente Delegado para Inspección Vigilancia y Control y de Procedimientos Mercantiles, Sala de Conciliación Judicial; susceptibles de utilizarse para la celebración de audiencias de conciliación o de reuniones de trámite en el Arbitraje..

## **8.2. Recursos logísticos:**

Los funcionarios adscritos al Centro, cuentan con su respectivo computador (5 computadores), vinculado a la red de la Entidad, las salas de conciliación están dotadas igualmente, de su respectivo computador vinculado a la red institucional (3 computadores), con servicio de Intranet y de Internet permanentemente, así como de comunicaciones electrónica Outlook.

Los puestos de trabajo tienen su respectivo escritorio (5 escritorios), extensión telefónica, servicio de conmutador, mesa de conciliación (3 mesas de sala de juntas) con capacidad para 12 personas y posibilidad de ampliación hasta 20 personas, con sus respectivas sillas (60 sillas) , salas de espera con sofás.

Servicio de cafetería gratuito para tinto y agua aromática, una cafetería al ingreso de la Entidad administrada por un particular, Auditorio con capacidad para 215 personas con videobeam y servicio de teleconferencia con las siete Intendencias Regionales.

## **8.3. Recursos Financieros**

El Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades, por disposición legal contenida en el Artículo 4º de la Ley 640 de 2001, no está autorizado para cobrar tarifas por la prestación de servicio de conciliación<sup>9</sup>, ni para trasladarle cualquier carga económica por este concepto a sus usuarios.

La prestación de este servicio lo ha venido haciendo desde el año 1996, de manera gratuita para los usuarios, financiando los costos de funcionamiento de la Oficina de Conciliación y Arbitramento, con cargo el presupuesto de la Entidad.

Como quiera que los costos fijos del Centro de Conciliación y Arbitramento, Empresarial de la Superintendencia de Sociedades, en un gran porcentaje están representados en los gastos de nómina y administrativos de la Oficina de Conciliación y Arbitramento, la implantación del servicio de Arbitramento no genera mayor impacto en el presupuesto del Centro y la correlativa financiación con el presupuesto de la Entidad.

Lo anterior teniendo en cuenta que el desarrollo del Arbitraje tiene dos etapas, la primera de ella de conciliación y la segunda del arbitraje propiamente dicho.

<sup>9</sup> **LEY 640 DE EL 5 DE ENERO DE 2001**

**Artículo 4.** GRATUIDAD. Los trámites de conciliación que se celebren ante funcionarios públicos facultados para conciliar, ante centros de conciliación de consultorios jurídicos de facultades de derecho y de las entidades públicas serán gratuitos. Los notarios podrán cobrar por sus servicios de conformidad con el marco tarifario que establezca el Gobierno Nacional.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 39 de 73    |

En ese orden de ideas, la primera etapa conciliatoria por ser prestada en una Entidad pública, no debe trasladarse a los empresarios y como tal debe ser asumida por el Centro.

No obstante lo anterior, quien ejerce como conciliador en el arbitraje es un particular quien no tiene la obligación de prestar gratuitamente este servicio.

Para solucionar el problema, la Superintendencia de Sociedades propone, no cobrar a ninguna causa de arbitraje el componente administrativo. Con ello compensa la gratuidad del servicio de conciliación inmerso en el arbitraje, sin afectar el pago por el servicio de arbitraje prestado por un particular. Además, de esta manera, tanto las sociedades vigiladas sujeto de contribución para el funcionamiento de la Entidad, como la misma Superintendencia contribuyen así a la descongestión administrativa y judicial, con lo que reciben un beneficio indirecto por economía en gastos de administración de justicia; a la justicia social y a la convivencia pacífica, haciendo realidad la función social de la propiedad prevista por el constituyente; al desarrollo de los presupuestos de Responsabilidad Social Empresarial, y a la materialización del cometido constitucional de la pronta y cumplida justicia.

En ese mismo sentido, el Estado, a través del Ministerio del Interior y de Justicia y por intermedio de la Superintendencia de Sociedades fortalece los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos al darle vida a un operador estatal del Arbitramento, en cabeza de una institución técnica, especializada y cuya misión es la de resolver los conflictos del empresariado colombiano, tal como lo ha venido haciendo en sus 70 años de existencia administrativa, por vía administrativa y en ejercicio de funciones jurisdiccionales con demostrada efectividad.

## **9. Marco Tarifario**

### **9.1. Marco Tarifario de la Conciliación:**

Por determinación legal la Superintendencia de Sociedades como ente público presta los servicios de conciliación<sup>10</sup> a través de servidores públicos, sin ningún costo para los usuarios.

Actualmente, los servicios de conciliación son desarrollados a través de la Oficina de Conciliación y Arbitramento en forma gratuita y así continuará una vez el Ministerio del Interior y de Justicia autorice la creación del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades.

### **9.2. Marco Tarifario de los servicios de Arbitraje**

<sup>10</sup> **LEY 640 DE EL 5 DE ENERO DE 2001**

**Artículo 4. GRATUIDAD.** Los trámites de conciliación que se celebren ante funcionarios públicos facultados para conciliar, ante centros de conciliación de consultorios jurídicos de facultades de derecho y de las entidades públicas serán gratuitos. Los notarios podrán cobrar por sus servicios de conformidad con el marco tarifario que establezca el Gobierno Nacional.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 40 de 73    |

En relación al costo por los servicios de arbitraje, previstos en el Decreto 4089 de 2007, la Superintendencia en aras de facilitar el acceso a la justicia a través del Arbitramento como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos Empresariales y como aporte al empresariado colombiano adopta los siguientes criterios generales, los cuales serán desarrollados en el reglamento del Centro de Conciliación y Arbitramento:

**a) Gastos administrativos:**

Como quiera que el funcionamiento de la Superintendencia de Sociedades es financiado a través de las contribuciones que las sociedades vigiladas efectúan la tarifa por los servicios de arbitramento no tendrá en cuenta este factor.

**b) Honorarios por el ejercicio de Secretaría de Tribunal**

En cuanto a honorarios por el ejercicio de Secretaría de Tribunal en los todos los conflictos de la microempresa y en los conflictos de menor cuantía de la pequeña empresa serán asumidos por la Entidad.

**c) Honorarios de Árbitros**

Estos serán fijados de conformidad con los topes e indicaciones previstos en el Decreto 4089 de 2007.

Es decir, que las tarifas a aplicar por los servicios del Centro de Arbitraje tendrán en cuenta tres componentes: La cuantía de las pretensiones, la clasificación de las empresas en micro, pequeña, mediana y gran empresa, y la temática del conflicto, con un régimen de costos más favorable para las empresas objeto de supervisión. De esta manera la Superintendencia de Sociedades da cumplimiento a su código de buen gobierno corporativo y al compromiso de responsabilidad social, facilitando el acceso a la justicia para las pequeñas causas, con la correlativa descongestión administrativa y judicial y promoción de la convivencia pacífica.



Superintendencia  
de Sociedades

SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: CA-MT-001

SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 29 de  
octubre de 2014

PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO

Versión: 001

METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL  
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL

Número de página 41 de 73

# REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES



Superintendencia  
de Sociedades

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 42 de 73    |

## **REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN**

### **Y ARBITRAJE EMPRESARIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES**

#### **Declaración constituyente:**

“Con el fin de ofrecer un espacio para la solución tranquila, amigable y pacífica de los conflictos existentes o que se susciten en el empresariado colombiano; coadyuvar a la protección y promoción de la empresa como fuente generadora de riqueza y de empleo; facilitar la convivencia entre los grupos de interés que participan de la actividad del sector real de la economía, y en procura de crear soluciones para la materialización de los derechos, mediante la construcción participativa de formulas con el concurso de los conciliadores y/o árbitros; se funda el “Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades”.

#### **Capítulo I - De la misión, visión y principios del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades.**

##### **Artículo 1º.- Ámbito de aplicación del Reglamento.**

Este Reglamento se aplicará a los funcionarios del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades” y a todos los conciliadores, árbitros y secretarios de tribunal inscritos en este Centro.

##### **Artículo 2º.- Misión y visión del Centro de Conciliación y Arbitraje.**

El “Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades” tendrá por misión y visión las siguientes:

**Misión.-** Contribuir en la solución de los conflictos empresariales, aportando la doctrina, el conocimiento y la experiencia de la Superintendencia de Sociedades en el derecho societario, con la participación de las sociedades, empresarios y grupos de interés involucrados en la disputa, generando un ambiente de confianza, innovando en la búsqueda de alternativas y sembrando semillas de convivencia y desarrollo económico, que permitan la anticipación de la crisis o la oportuna atención en la insolvencia.

**Visión.-** Ser el Centro de Conciliación y Arbitraje, el lugar donde converjan el Estado, los empresarios y los particulares para resolver los conflictos empresariales, facilitando el desarrollo empresarial, la prevención de disputas y la atención oportuna de la problemática societaria.

##### **Artículo 3º.- Principios.**

Para cumplir con la misión y alcanzar la visión del “Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades”, los funcionarios guiarán su conducta de conformidad con los siguientes principios:

- 1. Principio de independencia.** La libertad y autonomía para actuar en el ejercicio de sus funciones.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 43 de 73    |

2. **Principio de Imparcialidad y Neutralidad.** La falta de prevención a favor o en contra de las partes. Objetividad.
3. **Principio de Idoneidad.** Aptitud para solucionar una controversia.
4. **Principio de Diligencia.** Actuación con celeridad y cuidado en todos los asuntos que con ocasión de la actividad del Centro se le confíen.
5. **Principio de Probidad.** Integridad y honradez en el obrar.
6. **Principio de Discreción.** Reserva en sus actuaciones.
7. **Principio de la Solidaridad.** Contribuyendo al fortalecimiento de la micro y pequeña empresa, así como a la conservación de la mediana y gran empresa.

Estos principios también son aplicables a las partes, sus representantes, abogados y asesores.

## Capítulo II

### De las políticas y parámetros que garanticen la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios que preste el centro de conciliación y arbitraje

**Artículo 4º.- Políticas.** Son políticas del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades:

1. Liderar con el ejemplo vivo la transformación de la cultura empresarial sobre la forma de solución y prevención de los conflictos.
2. Servir de terceros neutrales en la solución de un conflicto.
3. Crear y consolidar la confianza de los usuarios, diagnosticando y diseñando metodologías flexibles y adaptables para la solución pacífica de conflictos, reconocidas por la especialización, la experiencia, la excelencia y la calidad del servicio.
4. Hacer de cada causa empresarial, que afecta a los socios, grupos de interés, a la economía del país, una oportunidad para la pedagogía de la tolerancia y de la convivencia pacífica, con el respeto debido a la dignidad humana de todos los intervinientes en la solución de un conflicto.

#### **Artículo 5º. - Metas.**

Son metas del “Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades”:

1. Prestar el servicio de conciliación y arbitraje para asegurar la paz, la construcción de la convivencia en los valores de la igualdad, la democracia, el respeto al individuo y la realización de un orden justo.
2. Organizar y promover programas audaces e innovadores que impulsen las formas alternativas de solución de conflictos.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 44 de 73    |

3. Auspiciar estudios y realizar programas tendientes a la solución extrajudicial de los conflictos.
4. Coordinar programas permanentes con entidades que desarrollen actividades afines.
5. Procurar la generación de conocimientos mediante la investigación desarrollo, apropiación y difusión de metodologías de muy alta calidad, aplicables a la resolución de conflictos.
6. Promover en la comunidad empresarial el uso de los Centros de Conciliación y/o Arbitraje, y de otras formas alternativas de administración de justicia.
7. Controlar y evaluar el cumplimiento de sus propios objetivos para información y mejoramiento de la solución de conflictos.
8. Integrar esfuerzos y generar espacios de reflexión y concertación entre entidades afines, así como la necesaria relación con las estructuras estatales de administración de justicia y los órganos de control.
9. Ampliar el repertorio de servicios de justicia alternativa que puede brindar el Centro.
10. Instruir a los conciliadores, árbitros, secretarios, peritos y demás personas vinculadas al Centro acerca de la responsabilidad penal, civil, disciplinaria, correccional, patrimonial y de otra índole que asumen al ejercitar sus funciones.

**Artículo 6°.- Calidad del servicio.**

Son parámetros de calidad del servicio:

1. Promedio de duración de los trámites conciliatorios y procesos arbitrales.
2. Índice de solicitudes de conciliación y arbitraje tramitados, en relación con las solicitudes y demandas presentadas, por semestre.
3. Grado de satisfacción del usuario.

El Director definirá los parámetros de calidad del servicio prestado por el Centro que consideren pertinentes, de acuerdo con los sistemas más actuales de medición de gestión de calidad.

El sistema de evaluación y seguimiento se adecuará a los parámetros de calidad del servicio definidos por las directivas de la Superintendencia de Sociedades.

**Artículo 7°. Eficacia de los servicios prestados por el Centro.**

La eficacia en la prestación de los servicios del Centro se medirá en un rango de cero (0) a uno (1) en relación con el cumplimiento de las metas, de conformidad con el sistema de evaluación y seguimiento del Centro de Conciliación y Arbitraje.

**Artículo 8°.- Eficiencia del Centro.**

El Centro de Conciliación y Arbitraje dirigirá su actividad a optimizar la utilización de todos los recursos con que cuenta, en la prestación de sus servicios, en una relación numérica que tenga como punto de equilibrio el cero

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 45 de 73    |

(0), siendo menos uno (- 1) el grado de optimización mínimo y más uno (+1) el grado máximo de optimización de los recursos.

### **Capítulo III - De la organización administrativa del Centro de Conciliación y Arbitraje**

#### **Artículo 9º.- Del director del Centro de Conciliación y Arbitraje.**

El Centro de Conciliación y Arbitraje contará con un director, que será el Jefe de la Oficina de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia de Sociedades, quien será designado por el Superintendente de Sociedades, bajo cuya dirección y coordinación estarán todas las funciones encomendadas al Centro, sin perjuicio de las especialmente deferidas a otras personas u órganos en este reglamento.

#### **Artículo 10º.- Requisitos para ocupar el cargo de director del centro de conciliación y arbitraje.**

El Director del Centro deberá ser abogado titulado con reconocida experiencia en el manejo de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), con un mínimo de tres (3) años de experiencia profesional o judicial y sin antecedentes penales, disciplinarios o correccionales.

Los requisitos mínimos y competencias requeridas para el cargo de Director del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades, corresponden a los indicados para ser Jefe de la Oficina de Conciliación y Arbitramento de la Entidad, contenidos en el manual de funciones, requisitos y competencias de los cargos de la planta de personal de la Superintendencia.

#### **Artículo 11º.- Funciones del director del Centro de Conciliación y Arbitraje.**

Son funciones del Director del Centro de Conciliación y Arbitraje, además de las señaladas en la ley, en el manual de funciones, requisitos y competencias de la Superintendencia de Sociedades, y en otras partes de este reglamento, las siguientes:

1. Velar porque la prestación de los servicios que brinde el Centro se haga con sujeción a la Constitución, a la ley, y a los más altos mandatos éticos, con total transparencia, diligencia, cuidado y responsabilidad, de manera eficiente, ágil y consultando siempre los dictados de la justicia.
2. Definir y coordinar los programas de difusión, investigación, desarrollo e interrelación con los distintos estamentos educativos, gremiales y económicos vinculados a la actividad que despliega el Centro.
3. Coordinar con otros Centros de Conciliación, Universidades y entidades de educación formal y no formal labores de tipo académico, relacionadas con difusión y capacitación y cualquier otro programa que resulte de mutua conveniencia.
4. Estudiar los programas de capacitación ofrecidos por entidades certificadas como capacitadores para conciliadores, árbitros y secretarios de tribunales de arbitramento, de conformidad con los indicativos y estándares reconocidos, y presentarlos en el plan de capacitación anual de la Entidad para su respectiva aprobación e implementación.
5. Convocar a los aspirantes y administrar las listas de árbitros, secretarios y peritos, siguiendo los mandatos del Superior Jerárquico.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 46 de 73    |

6. Designar para cada asunto el conciliador o los árbitros con registro vigente, tomando en cuenta sólo la necesidad de mantener inmaculada la función de administrar justicia que por delegación constitucional ejercen el conciliador y el árbitro, controlando para el efecto la ausencia de inhabilidades, incompatibilidades e impedimentos.
7. Llevar por delegación del Superintendente de Sociedades, la representación externa del Centro de Conciliación y Arbitraje ante las autoridades y los particulares, así como responder por el desvío de los objetivos y fines de la institución.
8. Enviar periódicamente al Ministerio del Interior y de Justicia, Dirección de Acceso a la Justicia, los informes que la Ley y sus reglamentos exigen y la información que soliciten en cualquier momento las autoridades, así como registrar toda la información requerida en el Sistema de Información de Conciliación y Arbitraje.
9. Verificar el desarrollo de las audiencias y el cumplimiento de los deberes de los conciliadores, árbitros, peritos y secretarios de tribunal, que fueren designados por el Centro de Conciliación y Arbitraje, elaborando los informes pertinentes y reclamando la responsabilidad mediante las denuncias a que haya menester.
10. Llevar los registros, protocolos y memorias que exijan la ley, los reglamentos y las necesidades de cada caso y expedir, a quien lo solicite, copia auténtica de las actas de conciliación y/o laudos arbitrales, y de las constancias de ley.
11. Notificar por un medio seguro al conciliador o al árbitro sobre la designación del caso correspondiente.
12. Verificar que los aspirantes a integrar las respectivas listas oficiales de árbitros, conciliadores, secretarios y peritos cumplan con los requisitos señalados en la ley y por este reglamento, en especial, la ausencia de inhabilidades generales, y llevar actualizadas estas listas.
13. Velar por la integridad patrimonial del Centro de Conciliación y Arbitraje.
14. Las demás que la ley o el reglamento no hayan entregado a otra autoridad del Centro de Conciliación y Arbitraje.

**Artículo 12º.- Del secretario del centro de conciliación.**

El Centro de Conciliación tendrá un Secretario designado por el Superintendente de Sociedades, el Secretario ejercerá las siguientes funciones:

1. Recibir y radicar las solicitudes y hojas de vida de los aspirantes a árbitros, secretarios de tribunal y peritos. De ellas, dará curso al Director del Centro.
2. Recibir y radicar las solicitudes de promoción de los trámites de conciliación y arbitraje, verificando los requisitos necesarios para proseguir la actuación.
3. Llevar el protocolo y la memoria de los documentos que den cuenta de los trámites que se adelantan en el Centro.
4. Las demás que la ley, el reglamento o el Director del Centro de Conciliación y Arbitraje le asignen.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 47 de 73    |

**Artículo 13º. - Requisitos para ser secretario del centro de conciliación.**

Para ser Secretario del Centro de Conciliación se requiere cumplir con los requisitos y competencias indicados en el manual de funciones, competencias, y requisitos de la Superintendencia de Sociedades, en especial, deberá contar con conocimientos básicos sobre Mecanismos Alternos para la Solución de Conflictos.

**Artículo 14º. Lista oficial de Secretarios del Centro de Arbitraje.**

Podrán ser inscritos como aspirantes a secretarios del Centro de Conciliación, por un período de cinco (5) años, previa aprobación del Superintendente de Sociedades, quienes cumplan los siguientes requisitos:

1. Solicitud dirigida al Centro junto con la hoja de vida del peticionario, acreditando la condición de abogado, en la cual se indique su experiencia profesional.
2. Haber cursado y aprobado el curso de capacitación en Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos, dictado por una entidad debidamente autorizada por el Ministerio del Interior y de Justicia.
3. Suscripción de una carta convenio con el Centro de Conciliación y Arbitraje, en virtud de la cual el solicitante contrae el compromiso formal de realizar su encargo de manera diligente y eficaz, cumpliendo los reglamentos del Centro y acatando el manual de funciones secretariales que expida el Centro.

**Artículo 15º - De los Árbitros y Conciliadores.**

Los conciliadores y árbitros designados por el Centro están obligados a respetar los principios y normas éticas establecidas en el presente reglamento.

En el caso de que el Árbitro designado por las propias partes no formare parte de la Lista o Libro Oficial del Centro de Conciliación y Arbitraje, la aceptación del cargo implicará su sometimiento a los principios y normas éticas de la institución.

**Artículo 16º. Requisitos que deben cumplir los Conciliadores:**

Los que actúen como Conciliadores del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades, deberán ser abogados titulados y tener formación acreditada como conciliador, certificada por una entidad avalada y autorizada por el Ministerio del Interior y de Justicia.

**Artículo 17º. Requisitos que deben cumplir los Árbitros:**

Para ser incluido en la Lista de Árbitros del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia de Sociedades se deben cumplir con los siguientes requisitos:

1. Presentar la hoja de vida del peticionario acreditando la condición de abogado, en la que se indique su experiencia profesional, no inferior a cinco (5) años en derecho de sociedades, derecho comercial, o en la solución de conflictos societarios.
2. Tener conocimientos en arbitramento, y en general sobre mecanismos alternativos de solución de conflictos, los cuales serán acreditados por el solicitante.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 48 de 73    |

3. Contar con la respectiva aprobación del Superintendente de Sociedades.

Estas listas tendrán una vigencia máxima de dos (2) años.

**Parágrafo.** Una vez verificado por el Centro el cumplimiento de los requisitos antes mencionados se procederá a la inscripción del seleccionado en la lista de árbitros del Centro. El árbitro quedará sometido de derecho a cumplir el reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje y a respetar las tarifas establecidas por éste para retribuir la prestación del servicio; deberá además hacerse parte de las actividades desarrolladas por el programa de educación continuada del Centro y de una actualización permanente en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.

#### **Artículo 18º.- Funciones de los Conciliadores y Árbitros.**

Además de las funciones que les asigna la Ley, los Árbitros y Conciliadores deberán sujetarse a los procedimientos y reglamentos establecido por el Centro.

##### **A. Los conciliadores, en especial, deberán:**

1. Aceptar el conocimiento de los casos asignados a ellos, cuando no haya causal de impedimento o inhabilidad.
2. Asistir a las audiencias de conciliación el día y la hora que se establezcan.
3. Tramitar los asuntos asignados, gobernados sólo por los principios éticos que rigen la conciliación, obrando de manera neutral, objetiva, transparente e imparcial.
4. Comunicar al Director del Centro sobre la existencia de inhabilidades e incompatibilidades para fungir como conciliador en determinado asunto que le haya sido asignado.
5. Aportar la información exacta y fidedigna que se les requiera.
6. Participar en los cursos de actualización que como política imponga el Centro dentro del programa de educación continuada.
7. Coadyuvar en la aplicación de políticas de seguimiento y control establecidas por el Centro y por las autoridades nacionales.
8. Auspiciar la integración, la evaluación y los actos de investigación que coordine el Centro y que tengan relación con sus funciones.
9. Guardar estricta reserva de los casos confiados a su gestión.
10. Cumplir con los preceptos del reglamento interno del Centro.
11. Cuando las partes no hubieren logrado acuerdo alguno en la solución de la controversia objeto de la conciliación, expedir la correspondiente constancia de no acuerdo.
12. Cuando el asunto por su naturaleza jurídica no sea conciliable o las partes o alguna de ellas no asista a la audiencia de conciliación, expedir las respectivas constancias.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 49 de 73    |

13. Hacer entrega de las actas de conciliación y de las constancias al Centro con los documentos correspondientes para su respectivo registro o control.

**B. Los árbitros, en especial, deberán:**

1. Aceptar el conocimiento de los trámites asignados a ellos cuando hubiere lugar, cuando no haya causal de impedimento o inhabilidad.
2. Asistir a las audiencias de trámite dentro del desarrollo del tribunal de arbitramento el día y la hora que se establezcan.
3. Tramitar los asuntos asignados, gobernados sólo por los principios éticos que rigen el arbitramento, obrando de manera neutral, objetiva, transparente e imparcial.
4. Comunicar al Director del Centro sobre la existencia de inhabilidades e incompatibilidades para aceptar el nombramiento como árbitro en determinado trámite que le haya sido asignado.
5. Aportar la información exacta y fidedigna que se les requiera.
6. Participar en los cursos de actualización que como política imponga el Centro dentro del programa de educación continuada.
7. Coadyuvar en la aplicación de políticas de seguimiento y control establecidas por el Centro y por las autoridades nacionales.
8. Auspiciar la integración, la evaluación y los actos de investigación que coordine el Centro y que tengan relación con sus funciones.
9. Guardar estricta reserva de los casos confiados a su gestión.
10. Cumplir con los preceptos del reglamento interno del Centro.
11. Abstenerse de actuar a cualquier título, personalmente o en nombre del Centro, en controversias de las que hubieran conocido anteriormente, o emitido opinión o concepto previos.
12. Cumplir con los términos del pacto arbitral.

**Artículo 19º. Exclusión de conciliadores, árbitros y secretarios del Centro.**

Se reconoce la potestad del representante legal de la Superintendencia de Sociedades para excluir, por causa debidamente comprobada, de la Lista o Libro Oficial a todo aquel que:

1. No satisfaga los requisitos de ley o del reglamento, señalados para el ejercicio del cargo o haya obtenido de modo fraudulento la inscripción.
2. No asuma la atención de los casos asignados o deje de concurrir a las audiencias, salvo fuerza mayor debida y oportunamente comprobada ante el Director del Centro.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 50 de 73    |

3. Viole los límites relativos a las tarifas de honorarios autorizados, o se procure canonjías.
4. Sea sancionado penal o disciplinariamente, o excluido del ejercicio de la profesión.
5. Incumpla los reglamentos del Centro.
6. Observe conductas contra la dignidad de la función jurisdiccional que se ejerce o contra los mandatos éticos. El Superintendente de Sociedades aplicará la exclusión, para lo cual escuchará previamente al afectado a quien se respetará el debido proceso.
7. Esté incurso en inhabilidad general para ejercer la función.
8. Se ausente reiteradamente de las actividades académicas y de promoción coordinadas o dirigidas por el Centro.
9. En el caso de Árbitros y Secretarios de Tribunales de Arbitramento, por el vencimiento de la inscripción, que tendrá la vigencia que señalen los reglamentos y la convocatoria.

**Parágrafo.** La exclusión será decretada por el Superintendente de Sociedades, de oficio o a solicitud de parte. En caso de ser decretada de oficio, la exclusión será decidida por el Superintendente de Sociedades por petición motivada del Director del Centro, quien acreditará sumariamente las causas que justifican la sanción.

**Parágrafo.** El Superintendente de Sociedades, directamente o a través de funcionario delegado, ante la existencia de una falta o porque lo amerite la situación, citará al interesado a quien brindará un término de cinco días para dar explicaciones y pedir las pruebas de descargo, observando en todo caso las reglas del debido proceso.

El Superintendente determinará si las faltas implican incumplimiento de las obligaciones o violación del Código de Ética. En caso de incumplimiento, el Secretario levantará un informe y lo remitirá al Director del Centro, para la presentación del proyecto de decisión definitiva por parte del Superintendente.

Si se decreta la exclusión se comunicará al Ministerio del Interior y de Justicia y a la Sala Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura, cuando el expulsado tenga la calidad de abogado.

#### **Capítulo IV - De la Asignación de Asuntos**

##### **Artículo 20º.- Sistema de reparto.**

Toda solicitud de conciliación o demanda arbitral presentada ante el Centro de Conciliación y Arbitraje será sometida por el Director del Centro, cuando a ello hubiere lugar, a reparto entre los profesionales que hagan parte de los listados oficiales del Centro, para lo cual se tendrá en cuenta:

1. Los profesionales inscritos en el listado oficial de conciliadores, las listas vigentes de árbitros, secretarios y peritos que hayan sido seleccionados e inscritos y que no se hallen inhabilitados o excluidos, procurando guardar el equilibrio de modo que todos los integrantes de las listas, tengan oportunidad para ser designados.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 51 de 73    |

2. La clase de mecanismo alternativo de solución de conflicto: conciliación o arbitramento.
3. Cuantía de las pretensiones.
4. Categoría de las empresas que solicitan el servicio: clasificadas en micro, pequeña, mediana y gran empresa.
5. Especialidad del tema.
6. La experiencia del conciliador o árbitro.

#### **Artículo 21º.- Designación de conciliadores.**

En caso de que la parte o partes en la solicitud no indiquen el nombre del conciliador en particular que desean sea asignado, el reparto de los casos en los conciliadores se hará por parte del Director del Centro, con base en el listado oficial de conciliadores inscritos, teniendo en cuenta la experiencia de los conciliadores, donde a quien posee mayor experiencia le serán asignados los casos de mayor complejidad, siempre teniendo en cuenta que todos tengan oportunidad de ser asignados y no haya sobrecarga de casos en uno o varios conciliadores.

Si quien es designado se halla impedido, será sustituido inmediatamente por otro seleccionado de la misma manera que el sustituido, caso en el cual el sustituto aprontará el conocimiento del asunto.

#### **Artículo 22º. Designación de Árbitros.**

La designación del árbitro para cada caso se hará de conformidad con la cláusula compromisoria o el compromiso, ante la ausencia de estipulación sobre la forma de nombramiento de los árbitros, previa reunión con las partes en conflicto para verificar la forma de designación de los mismos, si delegan el nombramiento de los árbitros en el Centro de Conciliación y Arbitraje, ésta se hará por el Superintendente de Sociedades,

Si por cualquier causa el designado no asume el cargo, el Superintendente de Sociedades o Director del centro, por delegación de éste, podrá reemplazarlo en el acto por otro integrante de la Lista, atendiendo siempre los criterios de igualdad y aleatoriedad y sin apartarse del procedimiento para seleccionar al sustituido.

### **Capítulo V Del procedimiento y trámite en la audiencia de conciliación**

#### **Artículo 23º -. Requisitos de la solicitud de Conciliación.**

La solicitud de conciliación podrá ser presentada de común acuerdo por las partes o individualmente por alguna de ellas, ya sea de manera escrita o verbal.

La solicitud presentada de manera verbal se elevará a escrito por el(la) secretario(a) del Centro de Conciliación y Arbitraje, cumpliendo los requisitos mínimos de la solicitud de acuerdo a los conceptos del Ministerio del Interior y de Justicia al respecto:

- Ciudad, fecha y operador de la conciliación (centro o conciliador) ante el cual se presenta la solicitud.
- Identificación del solicitante(s) y citado(s) y apoderado(s) si fuera el caso.
- Si una parte solicitante desea que un conciliador en particular sea nombrado por el centro de conciliación, se deberá indicar su nombre en la solicitud.
- Hechos del conflicto.
- Peticiones o asuntos que se pretenden conciliar.
- Cuantía de las peticiones o la indicación que es indeterminada.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 52 de 73    |

- Relación de los documentos anexos y pruebas si las hay.
- Lugar donde se pueden realizar las citaciones a la conciliación de todas las partes.
- Firma(s) del solicitante(s)

**Artículo 24º . Término de designación del Conciliador.**

Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de conciliación, el Director del Centro cuando a ello haya lugar designará el conciliador que orientará el ejercicio de la facultad conciliadora.

**Artículo 25º -. Fecha para la audiencia de conciliación.**

Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la asignación del asunto, el conciliador citará a las partes mediante comunicación remitida a la dirección o domicilio registrado en la petición respectiva, señalando el lugar donde ha de realizarse la audiencia de conciliación, que siempre deberá ser en las instalaciones del Centro de Conciliación y Arbitraje, la fecha y hora en el cual tendrá lugar la misma, debiendo procurar que las circunstancias de modo, tiempo y lugar de la reunión convengan por igual a los intereses de las partes.

**Artículo.26º - Citación de las partes.**

El conciliador deberá citar a las partes por medio escrito, el cual deberá ser enviado por correo postal y hacer concurrir a las personas que en su criterio, deban asistir a la audiencia de conciliación.

**Parágrafo.** En caso de citaciones al extranjero, será válido el término de quince (15) días para dar por surtidas dichas comunicaciones.

**Artículo 27º -. Procedimiento en la audiencia de conciliación.**

En la fecha prevista para la celebración de la audiencia y presentes las partes, se procederá de la siguiente manera:

1. El conciliador instalará la audiencia de conciliación, explicando de manera general de que se trata la figura, el objeto, alcances y límites de la conciliación, incluyendo los efectos jurídicos que se producen en caso de que las partes lleguen a un acuerdo.
2. El conciliador interrogará a las partes con el fin de fijar con claridad los hechos objeto del conflicto.
3. El conciliador motivará a las partes para que presenten fórmulas de arreglo con base en los hechos tratados en la audiencia.
4. El conciliador presentará propuestas de arreglo.
5. Bajo la dirección del conciliador se debatirán las fórmulas de arreglo que tanto éste como las partes propongan.
6. En caso necesario, el conciliador discutirá por separado con cada una de las partes las razones que se opongan al perfeccionamiento de una fórmula de conciliación.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 53 de 73    |

7. Consolidado el acuerdo el conciliador levantará un acta de conciliación la cual será suscrita por los intervinientes.
8. Verificada la imposibilidad o expresada la voluntad por los intervinientes de no conciliar las diferencias se expedirá la constancia de no acuerdo.
9. Si las diferencias no pudieren resolverse en la primera audiencia, se convocarán tantas sesiones de la audiencia de conciliación como fueren necesarias a juicio del Conciliador, siempre y cuando las partes así lo acepten.

En todo caso, el conciliador deberá velar porque no se menoscaben derechos ciertos, indiscutibles, mínimos o intransigibles.

Además advertirá a las partes su intervención como conciliador del Centro de Conciliación y Arbitramento Empresarial de la Superintendencia de Sociedades, la cual se efectúa en forma autónoma, independiente y en ocasiones simultánea con otras actuaciones de la Entidad, en funciones administrativas o jurisdiccionales.

#### **Artículo 28º. Objeto de la audiencia.**

La audiencia de conciliación tendrá por objeto reunir a las partes con el fin de que alcancen un acuerdo, para lo cual se les dará la debida importancia en todo el desarrollo del proceso conciliatorio.

#### **Artículo 29º - Comparecencia. Representación.**

Las partes se presentarán en lo posible 15 minutos antes de iniciar la audiencia de conciliación, con el objeto de acreditar su identidad y podrán estar acompañadas de apoderados, abogado titulado, o ser representadas por estos si no residen en el mismo circuito judicial del lugar donde se realizará la audiencia, o que se encuentren fuera del país, o que su traslado físico sea dificultoso o se presente un caso de fuerza mayor o caso fortuito, todo previo aviso al Centro de la circunstancia que impida la presencia personal en la diligencia.

#### **Artículo 30º.- Autorización.**

Si concurrieran a la audiencia de conciliación representantes o apoderados, deben acreditarse con los documentos legales pertinentes.

Cuando la representación sea de hijos con respecto a los padres o viceversa, será obligatorio presentar prueba del parentesco y carácter de representación legal.

#### **Artículo 31º.- Acta de acuerdo entre las partes.**

Una vez finalizada la audiencia, si las partes lograran un acuerdo, el conciliador procederá a la elaboración de un acta que deberá cumplir los requisitos previstos en el artículo 1 de la Ley 640 de 2001, dejando constancia de los puntos tratados, los que fueran resueltos favorablemente y aquellos en que hubo fracaso.

Se consignarán en el acta de manera clara y definida los puntos de acuerdo, discriminando las obligaciones de cada parte, el plazo para su cumplimiento y, si se trata de prestaciones económicas, se especificará su monto, el plazo y condiciones para su cumplimiento y se anotará el mérito ejecutivo.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 54 de 73    |

El acta deberá ser firmada por las partes previa lectura y conformidad, y por el conciliador. Luego el conciliador deberá presentar la respectiva acta para su registro, acompañando el original del acta con tantas copias de la misma como partes haya y copia de los documentos que hacen parte del trámite conciliatorio.

En adelante y en relación con el control de las constancias se dará plena aplicación al Decreto 30 de 2002.

El acuerdo hace tránsito a cosa juzgada, pudiéndose discutir en posterior juicio solamente las diferencias no conciliadas.

En la conciliación parcial se determinarán los puntos de desacuerdo, con el objeto de que las partes puedan proceder a zanjar las diferencias no conciliadas según sea su deseo.

Toda acta de conciliación deberá contener, por lo mínimo:

1. Lugar, fecha y hora de la celebración de la audiencia de conciliación.
2. Identificación del conciliador.
3. Identificación de todas las personas citadas, así como señalamiento expreso de quienes sí asistieron a la audiencia.
4. Resumen de las pretensiones motivo de conciliación.
5. Acuerdo logrado entre las partes, que especifique cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones acordadas.

**Artículo. 32º.- Constancia.**

El conciliador expedirá las respectivas constancias en cualquiera de los siguientes eventos:

1. Cuando se efectúe la audiencia de conciliación sin que se logre acuerdo.
2. Cuando las partes o una de ellas no comparezca a la audiencia y no presente las excusas por la inasistencia dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha señalada para la realización de la audiencia de conciliación.
3. Cuando se presente una solicitud para la celebración de una audiencia de conciliación, y el asunto de que se trate no sea conciliable de conformidad con la ley. En este evento la constancia deberá expedirse dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la presentación de la solicitud.

En todo caso, junto con la constancia se devolverán los documentos aportados por los interesados.

**Capítulo VI  
Del procedimiento y trámite en la integración del tribunal de arbitramento.**

**Artículo 33º.- Solicitud de integración del Tribunal de arbitramento.**

Cuando surjan las condiciones previstas en el pacto arbitral, cualquiera de las partes se dirigirá por escrito al Centro para solicitar que se nombre el árbitro o árbitros cuya designación le corresponde, y que se inicie el procedimiento arbitral.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 55 de 73    |

La solicitud deberá reunir todos los requisitos señalados en la ley y en el reglamento de arbitraje institucional, y deberá presentarse en tantas copias cuantos árbitros deban integrar el Tribunal y tres adicionales, una con destino al secretario, una más para el traslado y otra para el archivo del Centro.

A la petición se acompañará copia auténtica del documento que contenga la cláusula compromisoria o el compromiso.

**Artículo 34º.- Nombramiento de árbitros.**

Solamente podrán ser designados árbitros por el Centro quienes se hallen registrados como tales en la Lista vigente para tal efecto.

La designación de árbitro(s), para cada caso, se hará de acuerdo con el pacto arbitral: la cláusula compromisoria o compromiso.

**Artículo 35.- Convocatoria e instalación.**

Designado el Tribunal en la forma antes prevista, se procederá a su instalación dentro de los términos señalados por la Ley, previa convocatoria por parte del Centro.

**Artículo 36.- Procedimiento en el Tribunal de Arbitramento.**

El procedimiento arbitral se seguirá conforme a lo establecido en el presente reglamento interno.

**Artículo 37.- Contenido del Laudo Arbitral.**

En el Laudo Arbitral se hará una síntesis de los hechos que generaron el proceso de arbitraje y su contestación. La motivación deberá limitarse al examen crítico de las pruebas y a los razonamientos, de equidad y doctrinarios estrictamente necesarios para fundamentar las conclusiones, exponiéndolos con brevedad y precisión, y citando los fundamentos normativos aplicables.

La parte resolutive deberá contener decisión expresa y clara sobre cada una de las pretensiones de la demanda, las excepciones, cuando proceda resolver sobre ellas, las costas y perjuicios a cargo de las partes y sus apoderados, y demás asuntos que la ley mande o corresponda decidir.

El laudo deberá estar en consonancia con los hechos y las pretensiones aducidos en la demanda y en las demás oportunidades que este código contempla, y con las excepciones que aparezcan probadas y hubieren sido alegadas si así lo exige la ley.

El laudo deberá protocolizarse, a través de escritura pública, en una notaría del lugar de funcionamiento del Tribunal arbitral.

El laudo arbitral será objeto del recurso extraordinario de anulación establecido en la ley.

**Capítulo VII  
Deberes y obligaciones de las personas que hacen parte  
del centro**

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 56 de 73    |

**Artículo 38º.- Deberes y obligaciones.** Los funcionarios del Centro de Conciliación y Arbitraje, los conciliadores, árbitros inscritos, secretarios de tribunal y en general las personas que hagan parte del Centro están obligadas a:

1. Obedecer fielmente la Constitución Política, la Ley y sus reglamentos, y en particular el reglamento interno del Centro de Conciliación y Arbitraje.
2. Obrar con honestidad en todas las actividades que desarrollen en el Centro de Conciliación y Arbitraje y en las que comprometan la actividad desarrollada por el Centro.
3. Informar oportunamente a las Directivas del Centro de Conciliación y Arbitraje sobre cualquier situación anómala que se presente en desarrollo de sus actividades en el Centro o que comprometan la actividad desarrollada por el Centro.
4. Relacionarse con todos los integrantes del Centro de Conciliación y Arbitraje y con todos los usuarios del Centro con el debido respeto y consideración en atención a sus circunstancias personales.
5. Cumplir fielmente todas las funciones propias del cargo que ejerza en el Centro de Conciliación y Arbitraje, y colaborar, en lo posible, a las demás personas en función de la eficacia y eficiencia de los servicios prestados por el Centro.
6. Dirigir toda su actividad en función del cumplimiento de las metas del Centro de Conciliación y Arbitraje.
7. Comprometerse con la efectividad de los mecanismos alternativos de solución de conflictos y en particular con los que preste el Centro.
8. Proponer acciones tendientes a mejorar la calidad de los servicios que presta el Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

### **Capítulo VIII Tarifas por servicio de Arbitraje**

#### **Artículo 39.-Marco Tarifario de los servicios de Arbitraje**

En relación al costo por los servicios de arbitraje, previstos en el Decreto 4098 de 2007, la Superintendencia en aras de facilitar el acceso a la justicia a través del Arbitramento como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos Empresariales y como aporte al empresariado colombiano adopta los siguientes criterios generales,

#### **Gastos administrativos:**

Como quiera que el funcionamiento de la Superintendencia de Sociedades es financiado a través de las contribuciones que las sociedades vigiladas efectúan, así mismo los gastos de funcionamiento del Centro de Conciliación y Arbitraje serán asumidos por la Superintendencia

|  |   |  |                              |
|--|---|--|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  |  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  |  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   |  | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> |  | Número de página 57 de 73    |

de Sociedades, por lo tanto en las tarifas que en materia de arbitraje se cobre a los usuarios no irá incluido los gastos administrativos del Centro.

Lo anterior como quiera que la solución de los conflictos empresariales descongestiona la actuación administrativa de la Entidad y como tal le permite ahorrar en gastos de funcionamiento, es decir, que el mecanismo arbitral de solución de conflictos tiene un costo administrativo que se ve ampliamente recompensado con los beneficios recibidos tales como la solución y prevención de conflictos, empresas saneadas, juzgados y despachos públicos descongestionados, desarrollo de los principios constitucionales de solidaridad social y desarrollo empresarial.

**d) Honorarios por el ejercicio de Secretaría de Tribunal**

Los honorarios por el ejercicio de Secretaría de Tribunal serán cobrados de conformidad con las reglas que a continuación se indican.

**e) Honorarios de Árbitros**

Estos serán fijados sin exceder los tope e indicaciones previstos en el Decreto 4098 de 2007.

Se establecen como tarifas máximas para la estimación de los honorarios de los árbitros y secretarios de tribunal los siguientes porcentajes, los cuales se calcularán teniendo en cuenta el valor de las pretensiones patrimoniales de la demanda, la clasificación de la empresa en micro, pequeña, mediana o gran empresa, y los temas objeto de consideración por el tribunal:

| HASTA  | RANGOS            |   |                   | TARIFA |
|--------|-------------------|---|-------------------|--------|
|        | \$                |   | \$                |        |
|        | \$ 6.000.000      |   |                   | 10%    |
| DE     | \$ 6.000.001      | A | \$ 50.000.000     | 8%     |
| DE     | \$ 50.000-001     | A | \$ 100.000.000    | 7%     |
| DE     | \$ 100.000.001    | A | \$ 200.000.000    | 6%     |
| DE     | \$ 200.000.001    | A | \$ 300.000.000    | 5%     |
| DE     | \$ 300.000.001    | A | \$ 400.000.000    | 4.5%   |
| DE     | \$ 400.000.001    | A | \$ 500.000.000    | 4%     |
| DE     | \$ 500.000.001    | A | \$ 750.000.000    | 3.5%   |
| DE     | \$ 750.000.001    | A | \$ 1.000.000.000  | 3%     |
| DE     | \$ 1.000.000.001  | A | \$ 2.000.000.000  | 2.2%   |
| DE     | \$ 2.000.000.001  | A | \$ 3.500.000.000  | 2%     |
| DE     | \$ 3.500.000.001  | A | \$ 5.000.000.000  | 1,8%   |
| DE     | \$ 5.000.000.001  | A | \$ 7.500.000.000  | 1.7%   |
| DE     | \$ 7.500.000.001  | A | \$ 10.000.000.000 | 1,6%   |
| MAS DE | \$ 10.000.000.001 |   |                   | 1,5%   |

**Parágrafo 1º.** - Los honorarios establecidos podrán ser reajustados cuando se modifique la cuantía o se presenten nuevas pretensiones entre las partes.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 58 de 73    |

**Parágrafo 2º.** En todos aquellos casos en que, conforme al pacto arbitral celebrado, se presente la demanda ante el Centro y salvo que las partes hayan convenido en contrario, la tarifa establecida para ellos en éste reglamento será de obligatoria observancia.

**Parágrafo 3º.** Cuando la cuantía de las pretensiones sea indeterminada, se asimilarán a los casos de mayor cuantía.

**Parágrafo 4º.** La anterior liquidación se efectuará sin perjuicio de las sumas adicionales que decreta el tribunal para cancelar los honorarios y gastos de peritos que intervengan, los gastos en que razonablemente hubieren incurrido las partes para la defensa de sus intereses en el procedimiento arbitral, otros gastos en que razonablemente hayan incurrido las partes o los árbitros para el desarrollo del procedimiento arbitral.

**Parágrafo 5º.-** Cuando el (los) árbitros sean servidores públicos, vinculados a la Superintendencia de Sociedades, los honorarios que les pudieran corresponder a estos, será consignada a favor de la Superintendencia de Sociedades, en ningún caso, los árbitros servidores públicos recibirán honorarios como remuneración por su ejercicio arbitral para evitar cualquier posibilidad de doble remuneración. Igual reglamentación será aplicada para la cancelación de los honorarios de los Secretarios de Tribunal, cuando estos sean servidores públicos vinculados con la Superintendencia de Sociedades.

#### **ARTÍCULO 40.- DISTRIBUCIÓN TARIFARIA Y TARIFAS MÁXIMAS:**

**1. DISTRIBUCIÓN TARIFARIA:** Las anteriores tarifas se distribuirán de la siguiente manera:

- 30 % Por concepto de honorarios por árbitro, cuando el Tribunal esté constituido por tres árbitros, para un total de 90%
- 10% Por concepto de honorarios del secretario del Tribunal.

**2. TARIFAS MÁXIMAS:** En ningún caso la tarifa por un arbitraje a que se refiere el artículo 45 del presente Reglamento podrá superar los siguientes límites:

- Un árbitro: 1100 SMMLV
- Secretario: 550 SMMLV

**Parágrafo 1º.** - Cuando el Tribunal de Arbitramento esté integrado por un solo arbitro las tarifas señaladas en este artículo podrán ser incrementadas por el Superintendente de Sociedades, hasta en un cincuenta por ciento (50%) sin superar los límites establecidos.

**ARTÍCULO 41.- CAUSACIÓN PROPORCIONAL Y PROGRESIVA DE LOS HONORARIOS.** Los honorarios de los árbitros se regirán por las siguientes normas:

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 59 de 73    |

1. Las partes deben consignar la totalidad de los honorarios de los árbitros y secretario dentro de los plazos establecidos, en la cuenta que para tal efecto abra el presidente del tribunal de arbitramento. La causación y entrega de los honorarios a los árbitros se realizará por el Centro atendiendo el cumplimiento de determinadas etapas procesales de la siguiente manera:

- a. A la declaración de competencia del tribunal un 25 %.
- b. Luego del cumplimiento de la etapa probatoria, un 25 % adicional.
- c. En el momento de presentación de los alegatos de conclusión, un 25 % adicional.
- d. El saldo de los honorarios causados a favor de los árbitros y del secretario, se distribuirá, una vez terminado el arbitraje o por ejecutoria del laudo o de la providencia que lo aclare, corrija o complemente.

2. Cuando en la primera audiencia de trámite el Tribunal se declare incompetente y termine el proceso, solamente se tendrá derecho al 25% del total de honorarios, debiendo devolverse a las partes la suma restante.

3. Cuando las partes celebren un contrato de transacción que dé por terminado el conflicto sometido a conocimiento del Tribunal de Arbitramento, solamente se tendrá derecho a aquella parte de los honorarios que hubiese sido entregada conforme a lo definido en el numeral 1º de este artículo.

**2. GASTOS DE RADICACIÓN DE LA DEMANDA:** Con la presentación de la solicitud de la convocatoria de tribunal de arbitramento, la parte convocante deberá cancelar a favor del Centro, los siguientes valores:

- Si un trámite es de menor cuantía: 1 SMMLV más IVA
- Si un trámite es de mayor cuantía o cuantía indeterminada: 2 SMMLV más IVA.

**Parágrafo 3o.** Este valor se imputará a los gastos de funcionamiento del Tribunal.

**Parágrafo 4º.** Cuando el tribunal no pueda instalarse, los gastos de radicación de la demanda serán reembolsados.

**ARTÍCULO 42º.- DE LOS PERITOS.** En la conciliación los peritos serán designados por las partes.

En el arbitramento serán designados por los árbitros conforme a las previsiones de la ley.

Los honorarios de los peritos en cualquiera de los eventos referidos serán los que convengan las partes o en su defecto los que fije el Tribunal Arbitral. Será obligación de las partes atender cumplidamente al pago íntegro y oportuno de los mismos. En caso de que el dictamen fuere objetado, el honorario fijado para el perito deberá ser depositado en cuenta especial de la Superintendencia de Sociedades, dispuesta para tal fin, El Jefe de la Oficina de Conciliación y Arbitramento, en caso de prosperar la objeción tramitará su devolución a quien haya cancelado su valor y, en caso contrario, autorizará su entrega al perito beneficiario del mismo.

## Capítulo IX Disposiciones Finales

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 60 de 73    |

**Artículo 43º.- Confidencialidad.**

El conciliador, las partes, sus representantes, asesores y los eventuales observadores mantendrán el carácter confidencial de todas las cuestiones relativas al procedimiento conciliatorio. La confidencialidad se hará también extensiva a los acuerdos conciliatorios, salvo en los casos establecidos en la Ley.

**Artículo 44º.- Expulsión automática en caso de exclusión.**

Una misma persona podrá integrar simultáneamente las listas de árbitros y conciliadores, pero quien sea excluido de una de ellas quedará automáticamente excluido de las demás.

Escogida la persona como árbitro y/o conciliador, no queda inhabilitado para ser seleccionado si se encuentra en las otras Listas.

**Artículo 45º.- Vigilancia.**

El Centro de Conciliación y Arbitraje estará sometido a la vigilancia y control del Ministerio del Interior y de Justicia. Para tal efecto, estará obligado a cumplir con las solicitudes de información requeridas por éste.

**Artículo 46º.- Incorporación del Código de Ética.**

El Código de Ética Profesional del Centro de Conciliación y Arbitraje y las normas respecto del ejercicio de la respectiva profesión de los conciliadores, árbitros y demás funcionarios del Centro hacen parte integral de este reglamento.

**Artículo 47º.- Procedimiento de modificación.**

Las normas de este Reglamento podrán ser modificadas por el Superintendente de Sociedades, cuando por razones de la buena prestación del servicio se estime conveniente o porque requiera adecuarse a la normatividad vigente, las cuales deberán ser aprobadas por el Ministerio del Interior y de Justicia.

**REGLAMENTO DE ARBITRAJE INSTITUCIONAL**

El Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades”, ha adoptado el siguiente reglamento de arbitraje institucional.

**ARTÍCULO 48º.- Ámbito de aplicación.**

El presente reglamento se aplicará a todos los casos en que, conforme al pacto arbitral, las partes acuerden someterse al procedimiento previsto por el “Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades”.

**ARTÍCULO 49º.- Presentación de la demanda.**

La solicitud de convocatoria del trámite deberá reunir todos los requisitos exigidos en la ley para la demanda y se presentará por la parte interesada ante el “Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades”.

De la presentación se dejará constancia del día y hora en copia que se entregará a quien presenta la demanda.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 61 de 73    |

#### **ARTÍCULO 50º.- Verificación del pacto arbitral.**

Recibida la demanda, el Centro de Conciliación y Arbitraje verificará la existencia de pacto arbitral que habilite para adelantar el trámite.

Si de la demanda y sus anexos no se evidencia la existencia del pacto arbitral, el Centro requerirá al solicitante para que adjunte la prueba de la existencia del pacto en un término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a aquel en que se requiera.

Si no se adjunta la prueba del pacto arbitral o si de la adjuntada no fuese posible establecer la existencia de éste, el Centro devolverá al solicitante toda la documentación presentada.

#### **ARTÍCULO 51º.- Notificación de la demanda.**

Una vez verificada la existencia del pacto arbitral, el Centro notificará de ésta a la parte convocada en la dirección prevista para tal efecto en la solicitud de convocatoria.

El convocado o su apoderado podrán solicitar y obtener copia informal de la solicitud, a su costa.

#### **ARTÍCULO 52º.- Designación de árbitros.**

**A. Designación por delegación de las partes al Centro.** Si las partes delegaron previa y expresamente al Centro la designación total o parcial de los árbitros, o acordaron seguir arbitraje institucional y presenten la demanda ante el Centro, el Centro comunicará al Superintendente de Sociedades para que efectúe la designación respectiva.

La designación la efectuará el Superintendente de Sociedades teniendo en cuenta la temática del conflicto, la clasificación de las empresas en micro, pequeña, mediana y gran empresa, la cuantía de las pretensiones, la experiencia y clasificación de los árbitros inscritos, la carga de arbitramentos asignados a los árbitros.

La designación de los árbitros, aún dentro de listas especializadas en ciertas materias, procurará la igualdad para los árbitros inscritos, sin perjuicio de los acuerdos a los que puedan llegar las partes.

**B. Designación por las partes.** Si las partes no delegaron la designación de los árbitros, el Centro las invitará a sus instalaciones, en fecha y hora señalada para este propósito, con el fin de que, de común acuerdo o según lo establecido en el pacto arbitral, designen los árbitros.

Cuando una o ambas partes no asistan o no exista acuerdo en la designación de los árbitros, los interesados quedan en libertad de acudir a la jurisdicción para dirimir la designación de los árbitros.

#### **ARTÍCULO 53º.- Citación de árbitros designados y aceptación del nombramiento.**

Una vez designados los árbitros, el Centro procederá a citarlos, personalmente o mediante telegrama, para que dentro de los cinco (5) días siguientes a la citación se manifiesten sobre la designación. El silencio del árbitro se entenderá como rechazo de la designación.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 62 de 73    |

**ARTÍCULO 54º.- Impedimentos y recusaciones.**

Los árbitros designados por las partes no podrán ser recusados, sino cuando se presenten causales sobrevinientes a la designación.

Los árbitros nombrados por el Centro o por el juez están impedidos y son recusables por las mismas causales previstas en el Código de Procedimiento Civil para los jueces y cuando no cumplan con los requisitos establecidos en el pacto arbitral.

**Parágrafo.** Trámite del impedimento o recusación.

Cuando exista o sobrevenga causal de impedimento, el árbitro deberá ponerla en conocimiento de los demás y mientras tanto se abstendrá de aceptar el nombramiento o de continuar conociendo del asunto.

Si el árbitro no se declara impedido y la parte tiene motivo para recusarlo, deberá manifestarlo por escrito ante el secretario del Tribunal dentro de los cinco (5) días siguientes a la designación de los árbitros o dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que se tuvo conocimiento de la existencia de la causal, cuando la recusación sea sobreviniente a la instalación del tribunal.

Del escrito se correrá traslado al árbitro recusado, para que dentro de los cinco (5) días siguientes manifieste su aceptación o rechazo de la recusación.

Si el árbitro guarda silencio durante el traslado o rechaza la recusación, los demás árbitros decidirán si aceptan o niegan la recusación en audiencia que se llevará a cabo dentro de los cinco (5) días siguientes al vencimiento del término del traslado de la recusación. La decisión sobre la recusación deberá hacerse mediante auto motivado que será notificado en audiencia.

Aceptada la causal, los demás árbitros declararán al recusado separado del conocimiento del asunto y comunicarán el hecho a quien lo designó para que proceda a reemplazarlo. Si quien designó al árbitro recusado no designa su reemplazo dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la aceptación de la recusación, el juez civil del circuito del lugar de sede del Tribunal de Arbitramento decidirá, a solicitud de los demás árbitros.

Contra esta providencia no procede recurso alguno.

El juez civil del circuito del lugar de sede del Tribunal de Arbitramento resolverá sobre el impedimento o recusación en los eventos de árbitro único o cuando la mayoría o la totalidad de los árbitros se declaren impedidos o fueren recusados.

**ARTÍCULO 55º.- Instalación del Tribunal.**

Integrado el Tribunal, el Centro invitará a las partes y a los árbitros a la audiencia de instalación del Tribunal.

En esta audiencia el Tribunal verificará el pacto arbitral y las cuestiones sometidas a su decisión, designará Presidente y Secretario del Tribunal y fijará la sede donde funcionará.

Adicionalmente fijará fecha y hora para la siguiente audiencia.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 63 de 73    |

Las decisiones adoptadas por el Tribunal se notificarán en audiencia, por estrados, y contra ellas únicamente procede el recurso de reposición, que será resuelto por el Tribunal en la misma audiencia.

El Centro entregará al Tribunal toda la actuación surtida ante el mismo.

**Parágrafo.** Dentro de los cinco (5) días siguientes a la terminación de la audiencia se podrá recusar al Secretario designado, por las causales previstas en la ley.

**ARTÍCULO 56º.- Audiencia sobre competencia.**

En la fecha fijada en la audiencia de instalación del Tribunal se celebrará la audiencia siguiente, en ésta el Tribunal decidirá sobre su propia competencia.

Si el Tribunal asume la competencia se pronunciará sobre la admisión, in admisión o rechazo de la solicitud de convocatoria del trámite arbitral, según la ley.

Las decisiones adoptadas por el Tribunal se notificarán en audiencia, por estrados, y contra ellas únicamente procede el recurso de reposición, que será resuelto por el Tribunal en la misma audiencia.

Si el Tribunal determina que, por la naturaleza de la situación jurídica en conflicto, el laudo genera efectos de cosa juzgada respecto de personas que no celebraron el pacto arbitral, o que no está debidamente integrado el litis consorcio necesario, procederá a integrarlo en los términos previstos en la ley.

**ARTÍCULO 57º.- Notificación de la solicitud y traslado al convocado.**

Admitida la solicitud de convocatoria del trámite arbitral, el Tribunal ordenará correr traslado al convocado por el término que considere suficiente.

En todo caso, el término de traslado no podrá ser inferior a diez (10) días hábiles ni superior a treinta (30) días hábiles.

Dentro del término del traslado, el convocado, de acuerdo con la ley, podrá presentar la contestación a la demanda, las excepciones de fondo que tuviere a bien y, si es del caso, la demanda de reconvencción.

A todas estas actuaciones el Tribunal dará el trámite señalado en la Ley.

**ARTÍCULO 58º.- Fijación de la tarifa por concepto de arbitraje.**

Establecida la relación jurídico procesal en conflicto, el Tribunal estimará la cuantía de las pretensiones de la solicitud de convocatoria, de la demanda de reconvencción y de sus respectivas contestaciones, para efectos de estimar la tarifa a cargo de las partes, de conformidad con los límites previstos en el reglamento interno del Centro y en la Ley.

El pago de la tarifa por el servicio de arbitraje se hará en la forma y dentro de los plazos establecidos por la Ley.

Si la tarifa no es cancelada el Tribunal procederá conforme a la Ley.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 64 de 73    |

**ARTÍCULO 59º.- Audiencia de conciliación.**

Efectuados los trámites anteriores, el Tribunal convocará a audiencia de conciliación, la que tendrá lugar dentro de los cinco (5) días siguientes al vencimiento del término del traslado o del plazo para el pago de la tarifa.

El Tribunal comunicará a las partes y a sus apoderados la fecha y hora señalada para intentar la conciliación.

**Parágrafo primero. Procedimiento en caso de acuerdo conciliatorio.**

En caso de que las partes lleguen a un acuerdo conciliatorio sobre la totalidad de las pretensiones en conflicto, el Tribunal dará por terminado el trámite arbitral, se devolverán las sumas de dinero consignadas por concepto de tarifa, previa deducción de los gastos causados y de un quince por ciento (15%) del porcentaje correspondiente a cada árbitro y al secretario, cuando hubiere lugar a honorarios para este.

En cuanto al porcentaje previsto para el Centro y a los gastos de funcionamiento del Tribunal se tendrá en cuenta lo previsto en el reglamento general respecto de tarifas del Centro de Conciliación y Arbitramento Empresarial.

Los árbitros determinarán motivadamente un porcentaje y se devolverá la suma restante.

**Parágrafo segundo. Procedimiento en caso de acuerdo conciliatorio parcial o en caso de falta de acuerdo.**

Si las partes no llegan a acuerdo conciliatorio, o si éste fuere parcial, el Tribunal, en la misma audiencia, dará inicio a la primera audiencia de trámite.

**ARTÍCULO 60º.- Primera audiencia de trámite.**

En esta primera audiencia el Tribunal decidirá sobre las pruebas pedidas por las partes, teniendo en cuenta su pertinencia y conducencia, y señalará términos y plazos para la práctica de las mismas.

**ARTÍCULO 61º.- Duración del trámite arbitral.**

El trámite arbitral durará el tiempo que las partes señalen en el pacto arbitral.

Si las partes no señalaron término en el pacto arbitral, el trámite durará máximo seis (6) meses, contados a partir del día siguiente a la celebración de la audiencia de trámite.

El término de duración del trámite arbitral podrá ser prorrogado de oficio por los árbitros, por una o varias veces. Las prórrogas del plazo de duración del trámite no podrán sumar, en total, la mitad del plazo originalmente pactado por las partes o, en caso de silencio de las partes, no podrá ser superior a seis (6) meses.

Dentro del término de duración del trámite, inclusive las prórrogas, se entienden incluidas las suspensiones que las partes acuerden conforme a Ley.

**ARTÍCULO 62º.- Traslados.**

El Tribunal decidirá qué traslados pueden hacerse por secretaría sin necesidad de audiencia para correrlos, sin perjuicio de lo previsto en la Ley sobre los traslados que requieren ordenarse en audiencia.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 65 de 73    |

**ARTÍCULO 63º.- Notificaciones.**

Las notificaciones que se hagan a las partes, apoderados, árbitros y al secretario, por parte del Centro o del Tribunal, podrán hacerse por el medio más expedito posible.

Por tanto, se entienden válidamente efectuadas las notificaciones que se envíen a la dirección electrónica que las partes, los árbitros y el secretario señalen en los escritos de demanda y contestación, respectivamente.

Si no se cuenta con la dirección electrónica, la notificación se hará llegar a la dirección indicada por las partes en sus escritos o la que conste en el directorio del Centro.

**ARTÍCULO 64º.- Archivo de expedientes y conservación de documentos.**

Los expedientes de los trámites arbitrales adelantados ante el Centro se archivarán en éste.

Las partes podrán solicitar la devolución de los documentos aportados por ellas al expediente, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la finalización del trámite, por cualquier causa. En este evento, en el archivo del Centro se conservará copia de estos documentos, expedida a costa del interesado en la devolución.

Al vencimiento de los treinta (30) días previstos para pedir la devolución de los documentos, el Centro conservará los expedientes por los medios técnicos o tecnológicos que aseguren su reproducción en cualquier momento, previo cumplimiento de las disposiciones legales sobre archivística y se procederá a la destrucción de los originales.

El Centro podrá expedir, a solicitud de las partes, copia auténtica de la totalidad o parte del expediente, a costa del solicitante. En cuanto al procedimiento para la expedición de copias se observará lo dispuesto en el Código de Procedimiento Civil.

**ARTÍCULO 65º.- Aplicación de la tarifa prevista para el Centro y de los gastos de funcionamiento del Tribunal.**

La tarifa prevista en la Ley para el Centro y los gastos de funcionamiento del Tribunal se causan por la simple prestación de los servicios y, en todo caso, no está ligada al resultado del trámite arbitral.

El monto de éstas se liquidará aplicando la forma y límites previstos en el reglamento del Centro y deberán serle consignados dentro del plazo establecido en la Ley para el pago de la tarifa.

**ARTÍCULO 66º.- Integración normativa.**

En lo no previsto en el presente reglamento, se aplicarán las normas vigentes sobre trámites arbitrales, y subsidiariamente el Código de Procedimiento Civil.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 66 de 73    |

### **Código de ética del centro de conciliación y arbitraje Empresarial**

#### **• ARTÍCULO 1. Del Centro de Conciliación y Arbitraje.**

En el Centro de Conciliación y Arbitraje todos somos activos participantes en la solución del conflicto, los árbitros y conciliadores tienen un deber hacia las partes, hacia su profesión o actividad y para con ellos mismos.

Deben actuar de manera clara en relación con los participantes, deben ser honestos e imparciales, promover la confianza de las partes, obrar de buena fe, ser diligentes y no buscar el propio interés.

El árbitro y/o conciliador es un profesional con responsabilidades y deberes éticos. Todos los Árbitros y/o Conciliadores, que ejerzan como tales en el Centro, deben sujetarse a los principios éticos.

#### **• ARTÍCULO 2. Obligatoriedad.**

El Código de Ética del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades es de observancia obligatoria para todos los funcionarios del Centro, estén vinculados como conciliadores o árbitros, o que actúen como tales por designación de las partes o del Superintendente de Sociedades.

#### **• ARTÍCULO 3. Normas éticas.**

Las normas éticas contenidas en este Código constituyen principios generales con el objetivo de fijar conductas de actuación procesal. No son limitativas ni excluyentes de otras reglas que durante el proceso se puedan determinar o que correspondan a sus profesiones de origen.

#### **• ARTÍCULO 4. Principios fundamentales.**

Todos los funcionarios del Centro de Conciliación y Arbitraje observarán por igual una conducta acorde con los siguientes principios:

- 1. Independencia.** La libertad y autonomía para actuar en el ejercicio de sus funciones.
- 2. Imparcialidad y Neutralidad.** La falta de prevención a favor o en contra de las partes. Objetividad.
- 3. Idoneidad.** Aptitud para solucionar una controversia.
- 4. Diligencia.** Actuación con celeridad y cuidado.
- 5. Probidad.** Integridad y honradez en el obrar.
- 6. Discreción.** Reserva en sus actuaciones.

Estos principios también son aplicables a las partes, sus representantes, abogados y asesores.

#### **• ARTÍCULO 5. Aceptación del nombramiento.**

El futuro conciliador o árbitro aceptará su nombramiento sólo:

1. Si está plenamente convencido que podrá cumplir su tarea con imparcialidad.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 67 de 73    |

2. Si está plenamente convencido que podrá resolver las cuestiones controvertidas o litigiosas y que posee un conocimiento adecuado del idioma del arbitraje correspondiente.

3. Si es capaz de dedicar a la conciliación o al arbitraje el tiempo y la atención que las partes tienen derecho a exigir dentro de lo razonable.

El futuro conciliador o árbitro deberá revelar todos los hechos o circunstancias que puedan originar dudas justificadas respecto a su imparcialidad o independencia. Enunciativamente deberán considerar, entre otros, los siguientes hechos o circunstancias:

- a. Toda relación de parentesco o dependencia con alguna de las partes, sus representantes, abogados o asesores.
- b. Toda relación de amistad íntima o frecuencia en el trato con alguna de las partes, sus representantes, abogados o asesores.
- c. El tener litigios pendientes con alguna de las partes.
- d. El haber sido representante, abogado o asesor de una de las partes o haber brindado servicio profesional o asesoramiento o emitido dictamen u opinión o dado recomendaciones respecto del conflicto.
- e. El no estar suficientemente capacitado para conocer de la controversia, tomando en cuenta el contenido de la disputa y la naturaleza del procedimiento.
- f. El haber recibido beneficios de importancia de alguno de los participantes.
- g. El que se presentare cualquier otra causal que a su juicio le impusiera abstenerse de participar en la conciliación o el arbitraje por motivos de decoro o delicadeza.

El no revelar tales hechos o circunstancias u otros similares dará la apariencia de parcialidad y puede servir de base para su descalificación.

**• ARTÍCULO 7. Deber de declaración al momento de inicio del trámite conciliatorio y/o arbitral.**

El conciliador o árbitro deberá revelar al iniciar la audiencia de conciliación o procedimiento arbitral:

1. Cualquier relación de negocios, presente o pasada, directa o indirecta, según lo indicado en el numeral 3 del artículo antecedente, con cualquiera de las partes, sus representantes, abogados o asesores, incluso su designación previa como conciliador o árbitro, por alguna de ellas. En cuanto a las relaciones actuales, el deber de declaración existe cualquiera que sea su importancia. En cuanto a las relaciones habidas con anterioridad, el deber existe sólo respecto de aquellas relaciones que tengan significación atendiendo a los asuntos profesionales o comerciales del conciliador o árbitro.
2. La existencia y duración de cualquier relación social sustancial mantenida con una de las partes.
3. La existencia de cualquier relación anterior mantenida con otros conciliadores o árbitros (incluyendo los casos de previo desempeño conjunto de la función de conciliador o árbitro).

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 68 de 73    |

4. El conocimiento previo que haya podido tener de la controversia o litigio.

5. La existencia de cualquier compromiso que pueda afectar su disponibilidad para cumplir sus deberes como conciliador o árbitro, en la medida en que ello pueda preverse.

6. Cualquier otro hecho, circunstancia o relación que a su juicio resultase relevante para salvaguarda de la imparcialidad.

7. El deber de revelar nuevos hechos o circunstancias se mantiene durante todo el proceso de conciliación o arbitral.

• **ARTÍCULO 8. Ámbito de aplicación.**

Este Reglamento establece el conjunto de principios de carácter ético y moral así como algunos procedimientos y reglas que deben seguir los árbitros y/o conciliadores del Centro de Conciliación y Arbitraje. El Centro es responsable de velar por el cumplimiento de éste.

• **ARTÍCULO 9. Información sobre el proceso conciliatorio y/o arbitral.**

Al iniciar la Conciliación o Arbitramento, el conciliador y/o árbitro deberá informar detalladamente a las partes sobre sus funciones específicas, procedimiento a seguirse, las características propias de las audiencias y la naturaleza del acuerdo que firmarían eventualmente. El Conciliador y/o Árbitro deberá asegurarse de la comprensión de los participantes y su consentimiento sobre esos puntos.

• **ARTÍCULO 10. Papel de la conciliación y/o arbitraje.**

El conciliador y/o árbitro está obligado a educar a las partes e involucrarlas en el proceso de Conciliación y/o Arbitraje. El conciliador y/o árbitro debe considerar que su labor cumple un papel pedagógico que trasciende la solución del conflicto específico y que posibilita preparar a las partes para manejar futuros conflictos en una forma más productiva y creativa, contribuyendo de ese modo al establecimiento de una cultura de paz.

El conciliador y/o árbitro debe estar preparado para dar sugerencias en cuanto al procedimiento y alternativas que ayuden a las partes a llegar a acuerdos mutuamente satisfactorios.

Debido al estatus, experiencia y habilidad que tiene el conciliador y/o árbitro debe estar consciente de que sus sugerencias y recomendaciones pueden ser aceptadas por las partes sin medir sus consecuencias. Por lo tanto, debe evaluar cuidadosamente el impacto de sus intervenciones o propuestas y asumir plena responsabilidad por su actuación.

La información recibida por el conciliador y/o árbitro es confidencial y no debe ser revelada a ninguna otra persona ni a las partes fuera del contexto de la audiencia.

• **ARTÍCULO 11. Uso de la información.**

El conciliador y/o árbitro no puede utilizar la información adquirida durante el proceso conciliatorio y/o arbitral para beneficiar a terceros o a sí mismo.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 69 de 73    |

• **ARTÍCULO 12. Neutralidad.**

El conciliador y/o árbitro debe expresar y revelar al Centro y a las partes, tan pronto sea designado o tome conocimiento de algún caso, todas las afiliaciones económicas, psicológicas, emocionales o profesionales que tuviera con alguna de las partes, que pudieran causar un conflicto de interés o que sean susceptibles de afectar la neutralidad, real o percibida en el ejercicio de su función.

El conciliador y/o árbitro no puede establecer una relación profesional con ninguna de las partes, en algún asunto relacionado con la controversia o sobre cualquier asunto no relacionado con ella si es que pudiera afectar la integridad del proceso de conciliación y/o arbitraje.

• **ARTÍCULO 13. Imparcialidad.**

El conciliador y/o árbitro está obligado durante el desarrollo de sus servicios a mantener una postura imparcial con todas las partes. La imparcialidad implica un compromiso para ayudar a todas las partes por igual en el logro a una solución mutuamente satisfactoria. Asimismo, el conciliador y/o árbitro no desempeñará un papel adversarial en el proceso.

El conciliador y/o árbitro deberá dirigir con honestidad e imparcialidad el proceso de conciliación y/o arbitraje, actuando como un tercero neutral y pondrá a disposición de las partes todas las habilidades inherentes a su profesión y todos los esfuerzos tendientes a conducir la conciliación y/o arbitraje con el más alto grado de excelencia.

• **ARTÍCULO 14. Deberes del conciliador.**

El conciliador y/o árbitro debe abstenerse de realizar cualquier comportamiento inapropiado o indecoroso que afecte a la imagen del Centro.

El conciliador y/o árbitro no debe usar su posición para obtener alguna ventaja o ganancia, o tomar parte en labores, actividades o proyectos que contravengan o se opongan a su desempeño como conciliador y/o árbitro.

• **ARTÍCULO 15. De las faltas y sanciones.**

Para efectos de la imposición de sanciones, las faltas se califican como graves o leves de acuerdo con los siguientes criterios:

1. La naturaleza de la falta y sus efectos, según si se ha producido escándalo o mal ejemplo o se han causado perjuicios.
2. El grado de participación en la comisión de la falta y las circunstancias agravantes o atenuantes.
3. Los antecedentes disciplinarios y los motivos determinantes de la acción u omisión.

Son faltas leves:

1. La impuntualidad en el desarrollo del trámite conciliatorio y/o arbitral.
2. Mantener prendidos los elementos de comunicación personal (celulares, beeper, etc.) durante las audiencias.

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia<br/>de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 70 de 73    |

3. Consumir alimentos o fumar en las instalaciones del Centro.

Son faltas graves:

1. La no concurrencia sin justa causa a una audiencia o diligencia.
2. Atentar contra la integridad física y psicológica de compañeros, usuarios u otras personas que laboren en el Centro.
3. Falsificar certificaciones y demás documentos para cualquier efecto académico, administrativo, o que vayan en detrimento de los usuarios.
4. Reincidir en faltas previstas como leves.
5. Suplantar a compañeros en evaluaciones, actos académicos y audiencias.
6. Exigir o recibir dineros o dádivas a los usuarios del Centro para la prestación del servicio.
7. Asumir directamente o recomendar abogados para tramitar los asuntos que son motivo de trámite en el Centro.

• **ARTÍCULO 16. De las sanciones.**

El Superintendente de Sociedades sancionará las faltas anteriores, según la gravedad del hecho. Le corresponde al Director comunicar por escrito de ellas para iniciar el respectivo procedimiento.

La infracción a las normas de este Código traerá como consecuencia, según la gravedad de la falta, la imposición al responsable de alguna de las sanciones siguientes:

- a. Amonestación escrita, la que puede ser privada o pública, según determinación del órgano máximo.
- b. Suspensión del derecho a ser elegido como conciliador y/o árbitro. El plazo de suspensión se impondrá a criterio del órgano máximo, no pudiendo ser mayor a seis meses.
- c. Separación de los Registros de Conciliadores y Árbitros del Centro, según el caso.

Lo anterior, sin perjuicio del trámite respectivo por el Grupo de Control Disciplinario, o por la Procuraduría General de la Nación, para garantizar el debido proceso, de las sanciones a aplicar a los servidores públicos.

• **ARTÍCULO 17. Imposición de sanciones.**

La imposición de sanciones se registrará en el Libro de Sanciones del Centro a cargo de la Secretaría, la que conservará los antecedentes respectivos.

Dicho registro y los antecedentes estarán a disposición de los interesados en la Secretaría.

• **ARTÍCULO 18. Procedimiento de aplicación de sanciones.**

|  |   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <br><b>Superintendencia de Sociedades</b> | <b>SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES</b>  | Código: CA-MT-001            |
|  | <b>SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO</b>  | Fecha: 29 de octubre de 2014 |
|  | <b>PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO</b>   | Versión: 001                 |
|  | <b>METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL</b> | Número de página 71 de 73    |

Para la verificación de infracciones a los deberes previstos por el presente Código y la imposición de sanciones respectivas, se estará al siguiente procedimiento:

- a. Toda persona natural o jurídica que tenga conocimiento de alguna violación a las normas del presente Código, podrá denunciar la comisión de dichas infracciones ante el órgano máximo, a través de la Secretaría del Centro.
- b. El Superintendente de Sociedades, máxima autoridad del Centro será el encargado de conocer las posibles infracciones a los deberes impuestos por el presente Código y resolver sobre la aplicación de las sanciones respectivas.

Está actuación será instruida por el Grupo de Control Disciplinario.

### **Listado de Conciliadores y Árbitros del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades**

#### **Conciliadores**

María Teresa Marín Ramírez  
 Carlos Alberto Orrego Ocampo  
 Ángela Consuelo López Vargas  
 Consuelo Vega Merchán

#### **Árbitros**

Doctor Arnulfo Rojas Pascuas  
 Doctor Mauricio Garcia Herreros  
 Doctora Martha Cecilia Barrero Mora  
 Doctora Diana Lucia Talero Castro  
 Doctor Adolfo Palma Torres  
 Doctora Consuelo Vega Merchán  
 Doctor Fernando José Ortega Galindo  
 Doctora Luz Amparo Cardozo Canizales  
 Doctor Jorge Aljuri Martínez  
 Doctor José Ricardo Cañón  
 Doctor Carlos Alberto Orrego Ocampo



Superintendencia  
de Sociedades

SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: CA-MT-001

SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 29 de  
octubre de 2014

PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO

Versión: 001

METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL  
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL

Número de página 72 de 73



Nit. 860.007.322-9

91

## CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN

### El Centro de Arbitraje y Conciliación

#### Certifica que:

La Doctora **Consuelo Vega Merchán**, identificada con la Cédula de Ciudadanía N° 63.305.358 y la T. P. N° 43627 del Consejo Superior de la Judicatura, **CURSÓ Y APROBÓ** el Programa de "Formación y Capacitación de Conciliadores", modalidad Diplomado cuya intensidad horaria fue de 124 horas, con la Cámara de Comercio de Bogotá, programa avalado por el Ministerio de Justicia y del Derecho - RESOLUCIÓN N° 652 del 3 de Septiembre de 2001, Registro de Instituciones de Formación y Capacitación de Conciliadores N° 0012001-, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución N° 477 del 27 de Junio de 2001 para capacitar conciliadores.

Para constancia se firma hoy 28 de febrero de 2007,



CERTIFICADO  
DE GESTIÓN  
DE LA CALIDAD

Certificado No. 8274  
ADMINISTRACIÓN Y  
SERVICIOS DE CALIDAD  
DE EMPRESAS, EMPRESAS  
DE SERVICIOS Y  
PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO  
EN EL SECTOR PÚBLICO Y  
SECTOR PRIVADO  
PROCESOS DE SERVICIOS Y  
SERVICIOS DE MANEJO  
OPERACIONES DE MANEJO  
DE CALIDAD Y MANEJO  
DE CALIDAD SOCIAL  
NITC-ISO 9001:2000

**RAFAEL BERNAL GUTIERREZ**  
Director

Sección Nacional de la Comisión  
Interamericana de Arbitraje Comercial, CIAC  
Comité Nacional de la  
Cámara de Comercio Internacional, CCI - París  
Centro de Arbitraje Comercial Interamericano, CACI

**SEDE Y CENTRO EMPRESARIAL SALITRE**  
Avenida Eldorado 68D-35, piso 3  
Commutador: 3830300 - 5941000, ext. 2328 Fax: 3830605  
E-mail: deacuerdo@ccb.org.co  
Bogotá, D. C., Colombia

**CENTRO**  
Carrera 9 16-21, piso 4  
Tels: 2848770 - 3367065 - 3810270 - 5600280  
Fax: 2817332 - A. A. 29824  
E-mail: arbitra@ccb.org.co



Superintendencia  
de Sociedades

SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: CA-MT-001

SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 29 de  
octubre de 2014

PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO

Versión: 001

METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL  
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL

Número de página 73 de 73



Nit. 860.007.322-9

CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN

El Centro de Arbitraje y Conciliación

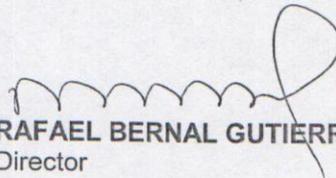
Certifica que:

La Doctora **María Teresa Marín Ramírez**, identificada con la Cédula de Ciudadanía N° 41.765.576 y la T. P. N° 61214 del Consejo Superior de la Judicatura, *CURSÓ Y APROBÓ* el Programa de "Formación y Capacitación de Conciliadores", modalidad Diplomado cuya intensidad horaria fue de 124 horas, con la Cámara de Comercio de Bogotá, programa avalado por el Ministerio de Justicia y del Derecho - RESOLUCIÓN N° 652 del 3 de Septiembre de 2001, Registro de Instituciones de Formación y Capacitación de Conciliadores N° 0012001-, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución N° 477 del 27 de Junio de 2001 para capacitar conciliadores.

Para constancia se firma hoy 28 de febrero de 2007,



Certificado No. 827-1  
Administración y  
prestación de los servicios  
de Registro Mercantil,  
Registro de Marcas y  
Figuras de Similitud, en  
Atención al Usuario y  
Asesoría de Programas  
de Formación Empresarial,  
Prestación de servicios de  
Asesoría en Negocios  
Comerciales y Negocios  
de Comercio Exterior.  
NTC-ISO 9001:2000

  
**RAFAEL BERNAL GUTIERREZ**  
Director

Sección Nacional de la Comisión  
Interamericana de Arbitraje Comercial, CIAC  
Comité Nacional de la  
Cámara de Comercio Internacional, CCI - París  
Centro de Arbitraje Comercial Interamericano, CACI

SEDE Y CENTRO EMPRESARIAL SALITRE  
Avenida Eldorado 68D-35, piso 3  
Commutador: 3830300 - 5941000, ext. 2328 Fax: 3830605  
E-mail: descuerdo@ccb.org.co  
Bogotá, D. C., Colombia

CENTRO  
Carrera 9 16-21, piso 4  
Tels: 2848770 - 3367065 - 3810270 - 5600280  
Fax: 2817332 - A. A. 29824  
E-mail: arbitra@ccb.org.co



Superintendencia  
de Sociedades

SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: CA-MT-001

SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 29 de  
octubre de 2014

PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO

Versión: 001

METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL  
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL

Número de página 74 de 73



Nit. 860.007.322-9

## CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN

### El Centro de Arbitraje y Conciliación

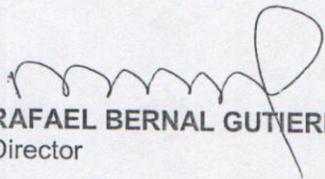
#### Certifica que:

El Doctor **Carlos Alberto Orrego Ocampo**, identificado con la Cédula de Ciudadanía N° 9.990.591 y la T. P. N° 81899 del Consejo Superior de la Judicatura, *CURSÓ Y APROBÓ* el Programa de "Formación y Capacitación de Conciliadores", modalidad Diplomado cuya intensidad horaria fue de 124 horas, con la Cámara de Comercio de Bogotá, programa avalado por el Ministerio de Justicia y del Derecho - RESOLUCIÓN N° 652 del 3 de Septiembre de 2001, Registro de Instituciones de Formación y Capacitación de Conciliadores N° 0012001-, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución N° 477 del 27 de Junio de 2001 para capacitar conciliadores.

Para constancia se firma hoy 28 de febrero de 2007,



CERTIFICADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
Certificado No. 827-1  
Administración y  
Operación del Servicio  
de Registro, Conciliación,  
Registro de Pagamentos y  
Registro de Sociedades en  
Ámbito de Unión. Diseño y  
desarrollo de Programas  
de conciliación y  
Presencia de servicios o  
servicios en sectores  
Administración y Operación  
de Conciliación y  
Registro de Sociedades  
NTC-ISO 9001:2008

  
**RAFAEL BERNAL GUTIERREZ**  
Director

Sección Nacional de la Comisión  
Interamericana de Arbitraje Comercial, CIAC  
Comité Nacional de la  
Cámara de Comercio Internacional, CCI - París  
Centro de Arbitraje Comercial Interamericano, CACI

SEDE Y CENTRO EMPRESARIAL SALITRE  
Avenida Eldorado 68D-35, piso 3  
Commutador: 3830300 - 5941000, ext. 2328 Fax: 3830605  
E-mail: deacuerdo@ccb.org.co  
Bogotá, D. C., Colombia

CENTRO  
Carrera 9 16-21, piso 4  
Tels: 2848770 - 3367065 - 3810270 - 5600280  
Fax: 2817332 - A. A. 29824  
E-mail: arbitra@ccb.org.co



Superintendencia  
de Sociedades

SUPER INTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código: CA-MT-001

SISTEMA GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 29 de  
octubre de 2014

PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO

Versión: 001

METODOLOGIA: ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DEL  
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL

Número de página 75 de 73



Nit. 860.007.322-9

CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN

288

El Centro de Arbitraje y Conciliación

Certifica que:

La Doctora **Ángela Consuelo López Vargas**, identificada con la Cédula de Ciudadanía N° 36.162.588 y la T. P. N° 40255 del Consejo Superior de la Judicatura, **CURSÓ Y APROBÓ** el Programa de "Formación y Capacitación de Conciliadores", modalidad Diplomado cuya intensidad horaria fue de 124 horas, con la Cámara de Comercio de Bogotá, programa avalado por el Ministerio de Justicia y del Derecho - RESOLUCIÓN N° 652 del 3 de Septiembre de 2001, Registro de Instituciones de Formación y Capacitación de Conciliadores N° 0012001-, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución N° 477 del 27 de Junio de 2001 para capacitar conciliadores.

Para constancia se firma hoy 28 de febrero de 2007,



CERTIFICADO  
DE GESTIÓN  
DE CALIDAD

**RAFAEL BERNAL GUTIERREZ**  
Director

Sección Nacional de la Comisión  
Interamericana de Arbitraje Comercial, CIAC  
Comité Nacional de la  
Cámara de Comercio Internacional, CCI - París  
Centro de Arbitraje Comercial Interamericano, CACI

SEDE Y CENTRO EMPRESARIAL SALITRE  
Avenida Eldorado 68D-35, piso 3  
Commutador: 3830300 - 5941000, ext. 2328 Fax: 3830605  
E-mail: deacuerdo@ccb.org.co  
Bogotá, D. C., Colombia

CENTRO  
Carrera 9 16-21, piso 4  
Tels: 2848770 - 3367065 - 3810270 - 5600280  
Fax: 2817332 - A. A. 29824  
E-mail: arbitra@ccb.org.co

